

Universidad Católica de Santa María

Escuela de Postgrado

Maestría en Educación Superior



**RELACIÓN ENTRE LA EDUCACIÓN VIRTUAL Y LA SATISFACCIÓN DEL
ESTUDIANTE EN LOS CURSOS VIRTUALES DEL POSTGRADO DE LA
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA – AREQUIPA 2020.**

Tesis presentada por el Bachiller:

Figueroa Banda, Rufo Alberto

Para optar el Grado Académico de:

Maestro en Educación Superior

Asesora:

Dra. Beltrán Molina, Rosa Patricia

Arequipa – Perú

2021

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
ESCUELA DE POSTGRADO
DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS

Arequipa, 04 de Febrero del 2021

Dictamen: 000963-C-EPG-2021

Visto el borrador del expediente 000963, presentado por:

2016272611 - FIGUEROA BANDA RUFO ALBERTO

Titulado:

**RELACIÓN ENTRE LA EDUCACIÓN VIRTUAL Y LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE EN LOS
CURSOS VIRTUALES DEL POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA ?
AREQUIPA 2020.**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**1065 - ARIAS MESSA FRIGIA LUCILA
DICTAMINADOR**



**1329 - GUTIERREZ AGUILAR OLGER ALBINO
DICTAMINADOR**



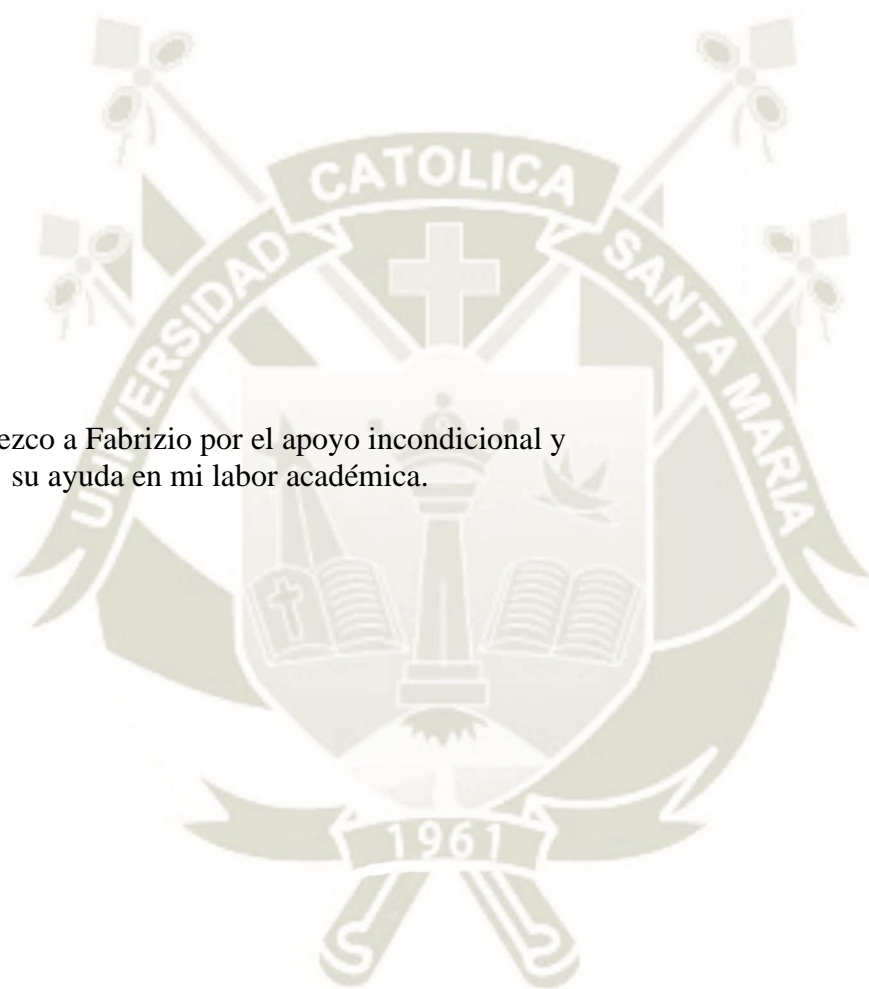
**6047 - NIETO BOLAÑOS NICOLA VERONICA
DICTAMINADOR**



Activar V
a Config

Esta tesis va dedicada a mi madre Marlene Banda de Figueroa quien siempre alumbrara mi camino pues se encuentra en mejor vida

Agradezco a Fabrizio por el apoyo incondicional y su ayuda en mi labor académica.



“Enseñar en la era de internet significa que debemos enseñar las habilidades de mañana desde hoy”

Jennifer Fleming

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo identificar la relación que existe entre la educación virtual y la satisfacción de los estudiantes en los cursos virtuales de Post Grado de la UCSM ya que se dio un acontecimiento mundial todas las personas se vieron afectadas por la aparición del virus SAR-cov2 limitando la enseñanza presencial; el diseño de esta investigación adopta un enfoque cuantitativo y de tipo básica, para el desarrollo se consideró a los estudiantes que voluntariamente quisieran responder a las encuestas, obteniendo una muestra de 110 estudiantes, las encuestas estuvieron estructuradas en tres dimensiones de análisis, la satisfacción con respecto a la organización de los recursos y actividades, la satisfacción respecto a la utilidad de los recursos y actividades publicadas y satisfacción con respecto a la interactividad y comunicación. Para la medición de la variable educación virtual se aplicó el instrumento de recolección titulado Educación Virtual y para la variable satisfacción del estudiante se aplicó el instrumento de recolección titulado Satisfacción del estudiante, la confiabilidad se determinó mediante el coeficiente Alfa Cronbach, obteniendo como resultado 0.944 y 0.915 que son considerados excelentes, la prueba que se utilizó para medir la relación fue la no paramétrica de Spearman hallando que en la percepción del nivel de la *educación virtual*, del 100% de los estudiantes de la escuela de post grado de la Universidad Católica de Santa María, el 65% perciben un nivel alto, el 30% un nivel medio y el 5% un nivel bajo y en la percepción de la *satisfacción de estudiante* del 100% de los estudiantes de la escuela de post grado de la UCSM, el 62% perciben un nivel alto, el 34% un nivel medio y el 5% un nivel bajo; como conclusión el coeficiente de correlación es positivo además es significativo con un valor de $p \text{ value} < 0.01$, por lo tanto, al 99% de nivel de confianza existe una relación significativa que es verdadera con un margen de error del 1%.

Palabras clave: Satisfacción del estudiante de postgrado, educación virtual, calidad de la educación, recursos de aprendizaje.

ABSTRACT

The objective of this research was to identify the relationship between virtual education and student satisfaction in UCSM's Postgraduate virtual courses, since there was a global event as the world was affected by the SAR-cov2 virus, limiting face-to-face teaching; The design of this research adopts a quantitative approach and basic type, for the development of which students who voluntarily wanted to respond to the surveys were considered, obtaining a sample of 110 students, the surveys were structured in three dimensions of analysis, satisfaction with respect to the organization of resources and activities, satisfaction with respect to the usefulness of the resources and activities published and satisfaction with respect to interactivity and communication. For the measurement of the virtual education variable, the collection instrument entitled Virtual Education was applied and for the student satisfaction variable, the collection instrument entitled Student Satisfaction was applied, the reliability was determined by means of the Cronbach Alpha coefficient, obtaining as a result 0.944 and 0.915 which are considered excellent, the test used to measure the relationship was Spearman's non-parametric test, finding that in the perception of the level of virtual education, of 100% of the students of the graduate school of the Catholic University of Santa Maria, 65% perceive a high level, 30% a medium level and 5% a low level and in the perception of student satisfaction of 100% of the students of the graduate school of the UCSM, 62% perceive a high level, 34% a medium level and 5% a low level; In conclusion, the correlation coefficient is positive and significant with a p-value < 0.01 , therefore, at 99% confidence level there is a significant relationship that is true with a margin of error of 1%.

Key words: Graduate student satisfaction, virtual education, quality of education, learning resources.

ÍNDICE

RESUMEN

ABSTRACT

INDICE DE ABREVIATURAS

INTRODUCCIÓN.....	1
HIPÓTESIS.....	4
OBJETIVOS.....	5
Objetivo general.....	5
Objetivo Especifico.....	5
CAPITULO I MARCO TEORICO.....	6
1. Recursos de aprendizaje.....	6
1.1. Tecnologías.....	6
1.2. La educación.....	7
1.3. Acompañamiento virtual.....	10
1.4. Enseñanza virtual.....	11
1.5. Colaboración.....	12
1.6. Tecnologías de información y comunicación (TICs).....	13
2. Satisfacción.....	14
2.1. Satisfacción del estudiante.....	14
2.2. Competencias.....	16
2.3. Calidad Universitaria.....	17
2.4. Expectativa del estudiante.....	18
2.5. Docencia.....	18
3. Reto educativo de la Universidad Católica de Santa María.....	19
4. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN.....	20
4.1. Antecedentes Internacionales.....	20

4.2.	Antecedentes Nacionales	21
4.3.	Antecedentes Locales.....	24
CAPITULO II METODOLOGIA		25
5.	Técnicas e instrumentos de verificación.....	25
5.1.	Técnica.....	25
5.2.	Instrumento	25
5.3.	Operacionalización de las variables	27
6.	Campo de verificación.....	28
6.1.	Ubicación espacial	28
6.2.	Ubicación temporal	28
6.3.	Unidades de estudio	28
6.4.	Criterios de inclusión	28
6.5.	Criterios de exclusión.....	28
7.	ESTRATEGIA DE RECOLECCION DE DATOS.....	28
8.	CRITERIOS PARA EL MANEJO DE RESULTADOS	29
CAPITULO III RESULTADOS		30
1.	PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LOS DATOS.....	30
1.1.	Organización de las tablas y figuras:.....	30
DISCUSIÓN.....		41
CONCLUSIONES.....		43
RECOMENDACIONES		44
PROPUESTA		45
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		47
ANEXOS.....		52
ANEXO 1 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN N.º 1		

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: EDUCACIÓN VIRTUAL.....	30
TABLA 2: DIMENSIONES DE EDUCACIÓN VIRTUAL	32
TABLA 3: SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE.....	34
TABLA 4: DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	35
TABLA 5: RELACIÓN ENTRE LA EDUCACIÓN VIRTUAL Y LA CALIDAD DE LA INSTITUCIÓN.....	37
TABLA 6: RELACION ENTRE LA EDUCACIÓN VIRTUAL Y LA EXPECTATIVA DEL ESTUDIANTE.....	38
TABLA 7: RELACIÓN ENTRE LA EDUCACIÓN VIRTUAL Y LA DOCENCIA	39
TABLA 8: RELACIÓN DE LA EDUCACIÓN VIRTUAL EN LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE.....	40

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: EDUCACIÓN VIRTUAL.....	31
Figura 2: DIMENSIONES DE LA EDUCACIÓN VIRTUAL.....	32
Figura 3: SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	34
Figura 4: DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE.....	35



INDICE DE ABREVIATURAS

UCSM: Universidad Católica de Santa María

TICS; Tecnologías de la información y la comunicación.

OMS: Organización Mundial de la Salud

H.A: Hipótesis alterna

H.N: Hipótesis nula



INTRODUCCIÓN

Actualmente se ha dado un cambio muy grande en la obtención del conocimiento pues anteriormente la adquisición del mismo era presencial; primaba la interacción entre el alumno y el docente hoy en día la situación educativa ha cambiado totalmente debido a la presencia de un enemigo invisible que se denomina SAR Cov 2; este es un virus que ha llevado a la población mundial a cambiar por completo el estilo de vida que tenían puesto que aparecieron nuevos conceptos y restricciones como el distanciamiento social y el aislamiento obligatorio en ciertos países.

La educación en todos sus niveles también se vio afectada por los cambios tomados ya que sería imposible cumplir con estos nuevos lineamientos con la educación tradicional. Es así que en la mayoría de los países se tomó el formato distancia y se pasó de tener una educación casi cien por ciento presencial a una en su totalidad virtual, lo cual supuso un reto tanto para los estudiante, docentes, instituciones educativas y gobiernos en general. Es sabido las grandes limitaciones en educación que se tiene en el país y la educación virtual iba a suponer un reto aún más grande pues no se había realizado antes y muchas instituciones no contaban con la tecnología ni la inversión en este tipo de educación.

Investigaciones de este tipo son de suma importancia pues ya que conocer el nivel de satisfacción que tenga el estudiante con sus cursos será una manera de saber los puntos fuertes y débiles de este tipo de enseñanza, para así poder reforzar y mejorar la calidad de la educación.

Basada en las premisas anteriormente mencionadas, la presente investigación busca evaluar la relación entre la satisfacción del estudiante de la escuela de Post grado de la Universidad Católica de Santa María Arequipa 2020 con el fin de encontrar algún tipo de vinculación en este sentido.

Se considera este tema trascendente ya que es muy importante saber el nivel de satisfacción de los estudiantes en esta nueva modalidad de enseñanza.

Esta investigación se realizó porque existió la imperiosa necesidad de mejorar los procesos de enseñanza-aprendizaje mediados por Tecnologías de la Información y comunicación. Así mismo, mejorar, el uso de estrategias de enseñanza basadas en Tecnologías de la Información y comunicación que permitan incorporar la tecnología que emplean los estudiantes en su vida cotidiana a fin de promover la motivación por el estudio. Y, por último, dar a conocer la importancia y trascendencia de los beneficios del aula virtual a la comunidad docente de la escuela de Post Grado de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa.

Los métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos empleados en la investigación demostraron su validez y confiabilidad y podrán ser utilizados para el diseño, la elaboración y la ejecución de estudios e investigaciones en instituciones educativas de nivel superior con una problemática similar y afín, y cuyos datos serán de vital importancia para el mejoramiento del rendimiento académico estudiante.

El tema a la vez es novedoso ya que es la primera vez en la historia que la educación en todos sus niveles se realiza 100% de manera virtual.

La población de estudio lo comprenden todos los estudiantes de Post grado de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa entiéndase por estos Maestrías y Doctorados de Primero y Segundo año que voluntariamente quieran responder a la encuesta..

La presente tesis está estructurada en tres capítulos: en el primer capítulo se desarrolla el marco teórico, con el análisis de fundamentos teóricos y de las variables de interés del problema de estudio además del análisis de antecedentes investigativos. En el segundo capítulo se presenta el desarrollo de la metodología con la presentación y

descripción de las estrategias metodológicas, fundamentos y validación de los instrumentos utilizados para la investigación. En el tercer capítulo se da cuenta de los resultados y la discusión aquí podremos encontrar el registro de los resultados, en el que se realiza la verificación de los resultados de la investigación con contexto actual de conocimientos a través de la discusión, las recomendaciones, la propuesta, la bibliografía y los anexos.



HIPÓTESIS

Dado que, la educación virtual es el medio de enseñanza que adoptó la escuela de Post Grado de la Universidad Católica Santa María en tiempos de pandemia por el Covid-19.

H.A: Es probable que, exista una relación positiva y significativa entre la educación virtual y la satisfacción del estudiante de la escuela de Post Grado de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa.

H.N: Es probable que, no exista una relación positiva y significativa entre la educación virtual y la satisfacción del estudiante de la escuela de Post Grado de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa.

OBJETIVOS

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales de Post Grado de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa.

Objetivo Específico

- Evaluar la relación que existe entre la educación virtual y la calidad de la institución según los estudiantes de Post Grado de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa.
- Establecer la relación que existe entre la relación virtual y la expectativa del estudiante de Post Grado de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa.
- Identificar la relación que existe entre la relación virtual y la docencia según los estudiantes de Post Grado de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa.

CAPITULO I

MARCO TEORICO

1. Recursos de aprendizaje.

La metodología de la educación en entornos virtuales tiene cambios sustanciales que el docente, tanto en posgrado como en pregrado, debe conocer y apropiarse de ellos para lograr un adecuado desempeño de los actores que intervienen en el proceso (Vidal, Llanusa, Diego, & Vialart, 2008).

En la situación que vivimos actualmente es un reto adaptarse a los nuevos recursos de aprendizaje que se tienen que utilizar ya que por la pandemia toda la educación sufrió un cambio de 360°.

Los recursos de aprendizaje son de suma importancia para la educación ya que “estos recursos se pueden usar, adaptar e intercambiar en los procesos educativos y estas posibilidades representan una gran oportunidad para que estudiantes, profesores e investigadores tengan acceso a una gran variedad de información para aprender” (Hechavarría, Valdés, & Alvarez, 2016).

Nuestro entorno que alberga el aula virtual y la plataforma TEAMS como principales recursos de aprendizaje estas deben ser compatibles con todas las personas que participan de ella. En nuestro medio nuestra aula virtual y la plataforma Teams se podría decir que son amigables por la idiosincrasia que nos caracteriza a todos.

1.1. Tecnologías.

“El sostenido avance de la ciencia y la técnica a finales del siglo XX e inicios del XXI es uno de los hechos que influyen en todas las esferas de actividad del hombre, y por ende, en el desarrollo cultural de la sociedad. En este sentido, las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs) han jugado un papel determinante, a partir de las nuevas formas de acceder a la información, su capacidad de almacenarla y procesarla” (Zambrano Denny, 2019, p. 214).

(Robles & Sato, 2020) “creen que, en la enseñanza universitaria muy particularmente, esta disponibilidad ha motivado la necesidad de activar recursos muchas veces ya existentes, pero poco utilizados: los campus virtuales, que se han visto, incluso, colapsados, ante la masividad de su uso en esta pandemia, como nunca había ocurrido”. Esta situación también nos tomó por sorpresa y de alguna u otra

manera las autoridades de la Universidad Católica de Santa María tuvieron que utilizar las tecnologías que tenían y repotenciarlas, x pero siempre se presentaran algunas dificultades razón por la cual investigaciones como esta nos darán a conocer los puntos a mejorar en un futuro.

Si bien es cierto las TICs no son algo nuevo nosotros estábamos en un proceso de transición en su uso ya que poco a poco la UCSM estaba implementando esto para poder estar a la vanguardia de la educación mundial razón por la cual no fue tan duro el cambio a la utilización de la tecnología en un cien por ciento.

Para (Cabero, 1994) “La implantación en la sociedad de las denominadas «nuevas tecnologías» de la comunicación e información, está produciendo cambios insospechados respecto a los originados en su momento por otras tecnologías, como fueron la de la imprenta, y de la electrónica. Sus efectos y alcance, no sólo se sitúan en el terreno de la información y comunicación, sino que lo sobrepasan para llegar a provocar y proponer cambios en la estructura social, económica, laboral, jurídica y política” (p.15).

Esto ultimo se hizo muy evidente al enfrentar esta pandemia ya que se pudo observar como diferentes entidades se apoyaron en la tecnología para poder seguir con sus actividades. La educación también tuvo que apoyarse en la tecnología e hizo uso de diferentes herramientas para lograrlo.

Según (Martínez & Prendes, 2004) “Las nuevas tecnologías son una de las principales bases de la comunicación universal hoy en día. Estas han influido en la educación, promoviendo cambios metodológicos en los procesos de enseñanza” (p.2).

Decididamente este cambio a la virtualización y comunicación por internet nos cambió totalmente la forma de pensar y actuar ahora el conocimiento llega más rápido, estamos avanzando rápidamente en todo sentido, si relacionamos esta parte con nuestra escuela observamos que nuestros docentes nos dan más herramientas para poder trabajar y obtener nuevos conocimientos un ejemplo grande es el cambio de la computadora por la máquina de escribir, herramienta invaluable.

1.2. La educación.

“En nuestro país, a partir de la situación excepcional vivida por las universidades con la suspensión de clases presenciales producto de la pandemia de COVID-19, se ha

trabajado en la construcción colectiva de alternativas para garantizar el funcionamiento de la institución universitaria en todo el país y desarrollar la continuidad pedagógica del ciclo lectivo” (Garbarini & Quiroga, 2021).

Recordemos que los creadores de la universidad somos los seres humanos, desde tiempos inmemoriales siglo XI y XII, los hombres a través de su capacidad y conocimiento han cambiado la historia de la educación.

Muchos de nosotros por no decir todos no hemos estado preparados para afrontar esta situación, quizás porque inconscientemente pensamos que esto no duraría mucho tiempo, y todo iba a volver a la normalidad pero no fue así, fue pasando el tiempo y nos dimos cuenta que la enseñanza virtual tenía que ser una realidad muy a pesar nuestro pues nuestra incapacidad e ignorancia restaba su eficacia es así que estamos aprendiendo a empellones, esperemos que al final este curso intensivo por así decirlo favorezca la enseñanza convencional y nos sirva como una herramienta más para utilizarla en nuestra experiencia como docentes. La población que asiste a nuestra escuela de post grado es gente ya profesional, que si bien es cierto tiene limitaciones, pero ya depende de si mismo y de la necesidad de querer aprender más, por lo tanto, tiene recursos, propios que van a solventar estos posts grados a diferencia de los de pregrado donde la solvencia en su mayoría depende de los padres y donde la desventaja es la inmadurez, en algunos casos, aquí los alumnos son maduros y consecuentes con lo que desean.

La educación en las últimas décadas ha sufrido un avance a pasos agigantados tal es así que ahora no se percibe una educación sin tecnología, ya que la presencia de esta es exigida para brindar una educación de primer nivel y ahora paso a ser la única forma que se tiene de asegurar el derecho a la educación. Según (García, Angarita, & Velandia, 2013) “La educación es la llamada a cumplir el papel clave al plantear que en el conocimiento y en las transformaciones derivadas de su desarrollo descansa el futuro de las nuevas generaciones; del acceso a la educación depende la equidad con la que se desenvuelvan las sociedades” (p.38).

En este sentido (Arras, Gutiérrez, & Bordas, 2016) afirman que “en el siglo XXI se ha hecho cada vez más evidente la unificación electrónica del planeta, el cual, a través de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), se constituyó en una

red que ha generado espacios virtuales mediante los cuales los seres humanos generan conocimientos, interactúan y se relacionan de maneras antes inimaginables. Este tipo de tecnologías está cada vez más presente en la vida cotidiana de la sociedad y a las computadoras se han incorporado nuevos artilugios, como teléfonos móviles, tabletas y libros electrónicos, entre otros. Todo ello ha modificado las formas en que las personas actúan recíprocamente” (p.111).

Los alumnos desde pequeños nos preparamos para esta etapa es decir estamos entrenados para esto siempre y cuando se den las condiciones mínimas para seguir una instrucción superior, las universidades en su mayoría dan este tipo de instrucción altamente superior especializada y competitiva.

Al ser los alumnos uno de los actores principales para realizar el proceso de la educación, será la opinión de estos una de las piezas fundamentales para lograr conocer la relevancia que los diferentes cambios que se vienen realizando tienen tanto en el lado positivo como en el negativo. Son los alumnos los actores principales de este acto ellos corroboran la efectividad de este proceso de enseñanza, nosotros como alumnos de post grado podemos observar y criticar constructivamente como fue el proceso de enseñanza aprendizaje de este método, sabemos con certeza quien intenta hacer las cosas como debe ser, lógico que conocemos de las limitaciones, pero sabemos de los esfuerzos que los docentes hacen para poder enseñarnos virtualmente.

La aparición de la pandemia y todas las medidas que las autoridades se vieron obligadas a tomar hicieron que “la incorporación de TICs en educación no sólo como un nuevo insumo, sino como un elemento de innovación disruptiva, es decir, que obliga al cambio de las prácticas educativas y, en definitiva, a un cambio importante de los sistemas escolares” (Cabrol & Severin, 2010. p. 1).

Se nos creó un conflicto entre la universidad convencional por así decirlo y la moderna que utiliza medios de información totalmente diferentes y actualizados, no olvidemos que nuestros docentes fueron preparados con métodos de pizarra y tiza por así decirlo pues podrían hacer maravillas, con solo su mente una pizarra y un plumón o tiza, hoy en día se les cambio el panorama totalmente tuvieron que aprender prepararse y adaptarse a esta nueva metodología, muchos de ellos no lo lograron y fenecieron en el camino, es decir dejaron la docencia.

El desarrollo de la tecnología viene siendo una gran ayuda para la educación en estos momentos, sin embargo, los métodos de enseñanza muchas veces no avanzaron de forma tan rápida, por lo que hoy en día resulta fundamental conocer las limitaciones que la enseñanza por medios virtuales presenta para poder llegar a perfeccionarla.

Concordamos con el autor en la afirmación de “Una nueva universidad” puesto que consideramos que la educación está tomando un giro de 360° y que investigaciones como está son fundamentales para que llegue a ser optima.

Recordemos al padre William Morris docente innato que sembró las bases para una educación superior sólida y revolucionaria, que posteriormente nuestras autoridades vieron la necesidad de complementar dichos estudios con la escuela de post grado, de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa.

Queremos encontrar una directa relación entre, desarrollo de tecnología y enseñanza virtual, difícil situación, pero tenemos que encontrarla o sino acomodar el desarrollo de la tecnología a la enseñanza virtual, creo que en nuestra universidad lo estamos logrando, aun con sus imperfecciones que son parte del proceso, pero lo están haciendo.

1.3. Acompañamiento virtual.

El cambio a una educación virtual nos trajo diferentes retos e incertidumbres en “este panorama se enfrenta a dificultades para la construcción de entornos virtuales de aprendizaje que realmente propicien la construcción de aprendizajes significativos en los estudiantes” (Morado & Ocampo, 2019).

En este sentido “Las actividades de acompañamiento virtual no solamente clarifican el entendimiento de los contenidos, aportan en su desarrollo afectivo, en los importantes contenidos actitudinales, los cuales son la base de la formación en valores, conjuntamente crean un ambiente motivador, de interés y compromiso” (Cáceres, 2020, p. 42).

En cuanto a la función del docente esta antes y después sigue siendo igual, el profesor debe ser un orientador para el alumno y debe mostrarle el camino para la mayor adquisición de conocimientos de su área, surge la pregunta, ¿será que el docente con toda esta virtualización estará preparado para conducir al alumno? Creo que la respuesta es contundente. La Universidad Católica de Santa María al igual que las otras universidades no está exenta de esta atribución que compete al docente como

orientador, a pesar de que las condiciones están en su contra por así decirlo, preparo y sigue preparando a sus docentes para este reto ser un facilitador y orientador para las clases virtuales.

En este nuevo rol donde el docente se convierte en tutor, donde de la exposición de conocimientos pasa al acompañamiento del alumno en la búsqueda de sus propios conocimientos, la labor de acompañamiento se vuelve de vital importancia, pues es en esta acción en la que radica la principal actuación del tutor, brindando herramientas pedagógicas y guiando al participante a encontrar respuestas que se conviertan en aprendizaje significativo.

1.4. Enseñanza virtual

“Por este contexto de pandemia mundial generada por la COVID-19 y su consecuente distanciamiento social donde no hay otra opción distinta que adaptarse a la educación virtual para darle consecución a los procesos educativos, toma especial relevancia el hecho de que los docentes tengan competencias digitales para el manejo de recursos que sean útiles en sus clases y de provecho para los estudiantes” (Martínez & Jacqueline, 2020, p. 3).

Ante esta necesidad de que la educación no se detenga sale la solución de “La educación virtual que ha sido definida como la educación a distancia a través del ciberespacio, posible mediante la conexión y uso de internet, que no necesita de un tiempo y espacio específicos” (Expósito & Marsollier, 2020, p. 2).

Este aprendizaje electrónico para suerte nuestra ya existía desde muchos años atrás, hoy en día se está tratando de perfeccionarlo al 100 %.

A nivel del mundo estas tecnologías ya eran conocidas pero muy poco practicadas más predominio existía entre la interacción directa docente alumno, tengo que indicar que aquí en nuestra universidad muy poco se practicaba estos métodos si deseamos medirlo no llegábamos ni a un cinco por ciento pues no se le daba mucha importancia.

La pandemia nos mostró que había una nueva forma de impartir conocimientos, y a nuestros estudiantes de recepcionarlo de una manera diferente, si bien es cierto este conocimiento tiene un aspecto social amplio, ya depende de cada alumno el decepcionarlo entenderlo y aplicarlo.

Muy bien la escuela a través de sus autoridades a favorecido y reforzado este tipo de enseñanza, los docentes igualmente se han esforzado y se están preparando pues recordemos que el cambio fue muy rápido y abrupto, están aprendiendo de esta nueva actividad es decir nos están enseñando, pero a la vez están también aprendiendo, técnica muy mejorada.

La implementación de la tecnología para fines educativos no solo fue un reto logístico para las autoridades universitarias si no también un reto para los docentes que no estando acostumbrados a impartir los conocimientos a través de una pantalla tuvieron que adaptarse como lo señala (Sánchez, y otros, 2020) “este aspecto también refleja el desconocimiento de muchos de los docentes sobre cómo incorporar las tecnologías digitales para fines académicos; es decir, si bien algunos pueden emplear diversas tecnologías en su vida cotidiana, muchos no han incorporado estos recursos para sus asignaturas y las actividades que ocurren en el aula”.

Sin embargo “nada es imposible, los seres humanos somos adaptables a las condiciones y retos que presentan nuestra sociedad y nuestra educación de futuro” (Bonilla, 2020).

1.5. Colaboración.

“En los procesos de colaboración, los recursos van a facilitar el establecimiento de redes de colaboración para el intercambio. Los procesos de aprendizaje requieren recursos que contribuyan a la consecución de conocimientos cognoscitivos, procedimentales y actitudinales” (Cacheiro, 2011, p. 69)

“El estudio de la colaboración en los Entornos Virtuales, tuvo sus orígenes en trabajos sobre Aprendizaje cooperativo entre los años 70s y 80s, los cuales se centraron inicialmente en la educación primaria y rápidamente se extendieron a la educación secundaria y la universitaria. Posteriormente, en los años 90s, gracias a los ágiles desarrollos de la comunicación mediada por computadora, se inició una nueva disciplina que se ha conocido con el nombre de “Aprendizaje colaborativo asistido por computadora” (Computer Supported Collaborative Learning” (García & Suárez, 2019, p. 171).

Este tipo de colaboración es muy beneficiosa para el aprendizaje y es una de las herramientas que los docentes pueden utilizar para así mejorar la calidad de la

enseñanza ya que nos permitirá tener una retroalimentación de los conocimientos obtenidos casi de inmediato.

Para (Begoña Gros, 2011) “En cierta medida podemos decir que el aprendizaje colaborativo prepara al estudiante para asumir y cumplir compromisos grupales, ayudar a los compañeros, solicitar ayudas a los demás, aprender a aceptar los puntos de vista de los compañeros, descubrir soluciones que beneficien a todos, ver puntos de vistas culturales diferentes, aprender a aceptar crítica de los demás, exponer sus ideas y planteamientos en forma razonada, y familiarizarse con procesos democráticos” (p. 76).

Estas comunidades de aprendizaje están íntimamente relacionadas con el computador, me gusta el termino autoaprendizaje porque implica una gran responsabilidad y madures otra gran ventaja es que la comunicación es horizontal, todos participan en iguales condiciones incluso el docente se vuelve un facilitador que brinda sus experiencias y conocimientos, pero las conclusiones son dadas por todos, interesante ventaja de las TICs.

1.6. Tecnologías de información y comunicación (TICs).

La incorporación de las nuevas tecnologías de información y comunicación al contexto educativo ha sido vista como la posibilidad de poder continuar con la educación ante esta pandemia mundial, debido a que las medidas que tuvimos que adoptar para evitar el contagio y la propagación de la enfermedad Covid-19 nos obliga a no poder socializar como lo hacíamos antes , además nos dan la “posibilidad de ampliar estrategias didácticas y las modalidades de comunicación que se pueden ofrecer para el mejoramiento, optimización y alcance del quehacer educativo” (Garassini & Padrón, 2004).

Antes de la pandemia la mayoría de nosotros mirábamos a las TICs como una elemento de apoyo como lo señala (Cabrol & Severin, 2010) “las TICs pueden forzar y dar soporte a los necesarios cambios en las prácticas educativas, que permitan ajustarlas a las demandas de la sociedad del siglo XXI.” sin embargo nos vimos obligados a hacer de las TICs la herramienta principal para poder enseñar sabiendo que esto traería muchas dificultades tanto para docentes y alumnos, voy a poner un ejemplo yo en la Universidad Católica de Santa María soy docente y enseño las prácticas de anatomía humana, pretendí que hicieran un dibujo referente a un nervio

de la cara pero quería que los alumnos lo hagan en físico y me lo traigan, craso error porque el delegado me comunico que mis alumnos estaban en Chile, Bolivia y otras partes del país, por lo que opte por comunicarles que sus dibujos lo suban a una plataforma, aquí aprendí que verdaderamente hubo un desplazamiento en el espacio, puedo dar fe de esta experiencia con las nuevas tecnologías.

Tal fue la velocidad de irrupción de las TICs en la sociedad y a su vez en la educación que nos encontró en un proceso de adaptación a estas por lo que no estábamos preparados para que se convirtieran en la única manera de enseñanza razón por la cual nuestros procesos de enseñanza y aprendizaje presentaran fallencias que se podrán conocer por investigaciones como esta.

El investigador se suma a los autores pues, aunque no se quiera, las tecnologías de la información y comunicación nos están dando nuevas formas de enseñar con ventajas muy poderosas para dar y obtener conocimientos.

Recordemos que estamos trabajando en una plataforma llamada Teams, que creo que muy pronto será reemplazada por otra suponemos que la que venga será más eficiente y fácil de aplicar tanto para alumnos como para docentes.

2. Satisfacción.

2.1. Satisfacción del estudiante.

Para (Valdez, La educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017, 2018) “La satisfacción del estudiante es elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, ya que refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos: su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento” (p. 36). Esta definición, hace notar que hay una relación entre la satisfacción del servicio académico y la eficiencia de este. Estima que un estudiante que se encuentra satisfecho contiene un extenso valor para comprobar la calidad de una institución educativa, lo que generará si las necesidades del estudiante son recibidas por los servicios de la misma institución formadora.

Para (Zambrano, 2016) “La educación virtual tiene muchas ventajas en la medida en que el diseño instruccional y las tecnologías tengan en cuenta los factores que afectan el rendimiento y la satisfacción estudiantil”. Estudios como este nos ayudaran a

comprender mejor los puntos que se pueden mejorar para lograr una óptima satisfacción en el estudiante y por ende mejorar la calidad de la educación virtual en los alumnos de posgrado de la Universidad Católica de Santa María.

“El concepto de calidad en docencia universitaria está estrechamente ligado con la satisfacción de los estudiantes como principales usuarios de la oferta formativa que ofrece la institución” (Fernández, Ferrer, & Reig, 2013).

Nos vamos a dar cuenta con esta investigación si realmente los alumnos del posgrado están realmente satisfechos con esta nueva forma de enseñar y hacer las cosas

En este sentido es sabido que no podremos lograr un nivel de satisfacción bueno en toda la muestra de estudiantes ya que la satisfacción es muy situacional y cada persona tiene diferentes estándares y modos de medirla, la importancia de investigaciones como la presente radica en encontrar una estándar para la mayoría lo cual nos ayudara a mejorar la calidad que se brinda la percepción de satisfacción en relación a la enseñanza es muy relativa algunos la entenderán mejor que otros dependiendo de la astucia del docente y de la habilidad que tenga el estudiante, no todos los alumnos percibirán las mismas sensaciones y emociones.

Los estudiantes son la razón de ser de las universidades, esta apreciación es muy acertada porque sin estudiantes no hay universidad, por lo tanto la orientación y tutoría es muy importante en este contexto Me trae a reflexión porque uno de mis estudiantes en mis clases me pregunto referente a una pregunta de examen, un poco que me moleste, porque estuve cansado y quise contestarle de mala forma, pero al fin reflexione y recordé mi filosofía de enseñanza, nosotros los docentes estamos para orientar y conducir a nuestros alumnos.

En la investigación al ser tan subjetiva y depender de las percepciones y experiencias de los alumnos tendremos que marcar criterios concretos y preguntas puntuales para poder obtener un resultado lo más apegado a la realidad. Estoy seguro de que nosotros los docentes aprenderemos mucho de esta experiencia no en el campo pedagógico virtual sino en la percepción en general entre docentes y alumnos.

La opinión de todos los actores que participan en el proceso de enseñanza aprendizaje será de suma importancia en la búsqueda de la mejoría en la utilización de medios virtuales para la enseñanza.

Para (Zambrano, 2016) “La satisfacción de un estudiante fue siendo comprendida como el nivel de coherencia entre las expectativas anticipadas de los estudiantes y los resultados obtenidos, con respecto a la experiencia de aprender a través de cursos virtuales. Se la considera como un estándar clave para la evaluación de la calidad de la educación virtual”.

Enseñanza aprendizaje a través de las TICs no solo es el prestar conocimientos a través de la computadora y el de recepcionarlo como alumno implica muchísimas cosas más, son condiciones directas o indirectas que van a crear satisfacción en nuestros alumnos.

2.2. Competencias

Según (Begoña Gros, 2011) “Es necesario que el estudiante sea consciente de qué competencias precisa para cumplir su rol, y por lo tanto, debe tener información previa de cómo puede ser competente en las cuatro dimensiones competenciales del rol: la dimensión instrumental, la dimensión cognitiva, la dimensión relacional y la dimensión meta cognitiva. Ser competente en estas dimensiones quiere decir que lo que hacen los estudiantes sea visible, sea concreto, se manifieste en un producto o una acción. Quiere decir mostrar una competencia suficiente, según sus necesidades y para los objetivos formativos fijados en cada caso. Por supuesto, es mejor que sus competencias sean un poco más que únicamente «suficientes», pero con la palabra suficiente queremos decir significativas para el estudiante, adecuadas a lo que necesite y cuando lo necesite”

Los logros obtenidos al final de cada curso impartido virtual tienen que contribuir con un granito de arena a lo que estamos formando y a los logros que quiere conseguir el estudiante prepararlo para su vida profesional y también porque no decirlo personal.

“El desarrollo de nuevas competencias de los sujetos para relacionarse con objetos de conocimiento en entornos digitales se percibe como parte de un fenómeno de transformación de las prácticas sociales, y entre ellas las educativas, por la incorporación de las llamadas nuevas tecnologías de la información y de la comunicación” (Chan, 2005).

El conocimiento llega con la experiencia, desde mi punto de vista el aprendizaje llega más cuando damos ejemplos o asociamos experiencias, al tema, nuestros alumnos van a recordar con mayor facilidad cuando tengan que resolver un problema pues van a asociar el conocimiento descrito en esa experiencia y les va a servir de mucho, esto sucede en lo convencional y también en la enseñanza virtual.

2.3. Calidad Universitaria

La referencia a la calidad se utiliza indiscriminadamente para justificar cualquier decisión: reformas e innovaciones universitarias, proyectos de investigación, conferencias y congresos científicos y profesionales. Todas estas actividades y otras muchas se colocan bajo el gran paraguas de la calidad, porque obviamente nadie puede objetar a la calidad como objetivo de un proyecto, de una institución o de un programa de acción (de la Orden, y otros, 1997).

La participación de la SUNEDU juega un papel muy importante en este aspecto, ellos son los que ponen los estándares para una enseñanza de calidad que garantice el futuro de nuestros profesionales, En el ámbito virtual, hay participantes que pueden percibir una frialdad al no haber interacción directa, en vivo con personas que te escuchen y te orienten en la absolución de dudas y/o problema que se presenten, y esta sensación puede ser causal de abandono o deserción del curso, uno de los principales problemas de la modalidad a distancia, es por ello que se percibe como calidad de la institución prestadora del servicio a la calidez de la comunicación que se brinda y la oportunidad con la que se realice esta comunicación, siempre proactiva. Así se conceptualiza a esta comunicación como un servicio del aula virtual. Además, en el Perú aún se debe lidiar con problemas de conectividad y recursos tecnológicos que permitan permanente disponibilidad al aula virtual y sus contenidos, que no se vea afectada por la concurrencia simultánea al campus virtual. No podemos hablar de calidad si no se cuenta con un campus que esté disponible de manera permanente a los participantes. De acuerdo con este concepto la calidad de la enseñanza va con la motivación que el docente haga a sus alumnos este es un pilar fundamental de la calidad de enseñanza pues sin motivación el alumno puede desertar del curso.

Otro factor importantísimo es la ergonomía que les prestamos a nuestros alumnos en lo referente a infraestructura y comodidad para recibir sus clases, recuerdo mucho y por cierto la recepción de mis conocimientos era mayor porque en el Brasil en el aula existía una cafetera y los alumnos mientras escuchaban clases tomaban su café.

2.4. Expectativa del estudiante.

Según (Álvarez, Chaparro, & Reyes, 2014) “Actualmente existe un creciente interés por conocer las expectativas que tienen los estudiantes universitarios acerca de las condiciones para mejorar su proceso educativo. Las investigaciones realizadas al respecto se agrupan en dos tipos: las que se hacen para saber qué espera el estudiante de su universidad en general y aquellas que estudian las expectativas de los estudiantes sobre el proceso de enseñanza- aprendizaje”.

En relación al segundo punto mencionado por Álvarez, los estudiantes se forman expectativas al manejo que tendrán los tutores docentes para el crecimiento de las tareas de aprendizaje vale decir los foros, os trabajos aplicativos y la comodidad que podrán desarrollar a lo largo del curso para mantener una comunicación fluida con su tutor, pues es a través de estas actividades y de la interacción que se desarrolle que el participante percibe el “nivel” del curso que lo lleva a conseguir la denominada satisfacción.

Es lógico que por una situación intuitiva los alumnos tengan apego a sus maestros pues ellos se enfrentan a algo nuevo y requieren del apoyo no solo académico sino también psicológico, un consejo de parte del docente no está demás pues nosotros tenemos la virtud de tener experiencia.

El estudiante sea de pre o post grado entra con una gran expectativa pues sabe que el conocimiento recibido primero le va a dar muchas satisfacciones y segundo lo va a retribuir en lo que le gusta hacer y para lo que estudio.

2.5. Docencia.

Para (Álvarez, Chaparro, & Reyes, 2014) “Se considera que la satisfacción de los estudiantes está determinada por diversos factores que inciden en su formación universitaria, entre estos factores se encuentra la calidad de los docentes y su enseñanza para la formación académica, profesional y humana del alumno”. Es claro que el docente para ejercer su profesión se prepara en estrategias pedagógicas que le permiten llegar al estudiante, pero estas dependerán de los medios y la modalidad que emplee. Para el caso de la modalidad de educación virtual, las estrategias pedagógicas son muy distintas a las de modalidades presenciales, por lo que sus competencias en este campo son claramente percibidas por los participantes, no siendo suficiente su conocimiento de la materia académica a impartir, sino su

destreza para el empleo de las herramientas virtuales y sus destrezas comunicacionales.

Tres cosas que debemos tener los docentes: habilidad en el uso de estas nuevas tecnologías, habilidad para poder enseñar pues esta segunda es inherente a nosotros mismos por nuestra vocación docente y tres conocimientos del tema. En nuestro caso estoy casi seguro de que todos los docentes tenemos habilidad para enseñar, pero como dice el dicho una cosa es con guitarra y otra con cajón, y una cosa es con pizarra y plumón y otra es estar frente a una computadora.

3. Reto educativo de la Universidad Católica de Santa María.

En diciembre del año 2019 las alarmas sobre una nueva enfermedad saltaron al otro lado del mundo, para ser exactos en la ciudad de Wuhan en China nadie prevería lo que estaba por suceder en el mundo. Ya para los meses de enero y febrero se hablaba de la propagación de esta enfermedad en diferentes partes del mundo y la llegada a nuestro país parecía inevitable y es así como en marzo del 2020 se confirma el primer caso de coronavirus en nuestro país, al inicio todos creíamos que sería algo controlable pero conforme fueron pasando los días caímos en cuenta de que esta enfermedad se salió de control y era demasiado contagiosa.

Es así como el gobierno como medida de precaución ordeno una cuarentena por 15 días sin imaginar que mas de un año después nada volvería a la normalidad, la Universidad Católica de Santa María estaba a una semana de empezar un nuevo semestre académico con docentes y estudiantes listos para colmar las aulas y enriquecerse de conocimiento, pero todo se vio frenado por las medidas que se tuvieron que adoptar, ya que todo era incierto las autoridades acertadamente dispusieron posponer el inicio de las actividades educativas por 15 días pero viendo el panorama que se daba en otros lugares del mundo las opciones de llevar un semestre normal eran casi imposibles.

En contra del tiempo las autoridades anuncian que las clases se desarrollaran de manera virtual significando esto, un reto por las múltiples limitaciones y dificultades que representa tener que cambiar el modo en el que se impartían las clases. Retos tanto para autoridades, docentes y alumnos ya que este tipo de educación nunca se hizo a un cien por ciento, razón por la cual la universidad tenía ciertos sistemas y softwares que tuvieron que adaptar para poder seguir con la labor de educar a la juventud peruana.

La Universidad Católica de Santa María utilizó en una primera instancia su plataforma de aula virtual, pero al darse cuenta de que no sería suficiente hizo denotados esfuerzos para adquirir la plataforma Teams ya que era una plataforma más acorde con las necesidades de los alumnos y docentes. Esta plataforma desarrollada por Microsoft nos permite enviar mensajes, crear video conferencias, compartir pantalla además de poder grabar dichas conferencias para que los alumnos puedan revisarlas.

Posteriormente la universidad nos puso como nueva herramienta la plataforma Blackboard una plataforma de fácil manejo y de gran utilidad a la hora de realizar entrega de trabajos y para tomar los exámenes.

Esto demuestra que la Universidad Católica de Santa María viene adaptándose a las nuevas necesidades para poder mejorar la educación que brinda por lo tanto es de vital importancia investigaciones como la que se realizó ya que estas nos ayudaran a conocer, mejorar y reforzar tanto nuestros puntos fuertes como también los débiles.

4. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

4.1. Antecedentes Internacionales

(ROJAS, 2013), en su tesis titulada Educación virtual: del discurso teórico a las prácticas pedagógicas en la educación superior colombiana, tuvo como objetivo general realizar un estudio etnográfico en tres instituciones de educación superior de Colombia que permita establecer la relación entre los discursos, las prácticas y los ambientes asociados con la educación virtual. La metodología fue de dos enfoques metodológicos complementarios. La población estuvo conformada por tres instituciones de educación superior en Colombia. Se empleó como técnica la recolección de información mediante una entrevista a profundidad. En la parte descriptiva se vio que el estudio etnográfico realizado permitió identificar y establecer tres variables de análisis o formaciones discursivas. Se concluyó que hay una variedad de inquietudes mencionadas en la investigación adelantadas sobre formación y TIC en entornos universitarios, por ejemplo, la falta de normas que existen de cómo usar el medio digital en técnicas de enseñanza hace un poco complicado la búsqueda a una charla oficial y legal; la permanencia de una inclinación material a diálogos, charlas y el entorno que comprende la mediación de las TIC en el mundo instructivo así como poca efectividad y formación de las corporaciones educativas frente a la apertura digital provoca que los estudios generen

efectos muy pobres en lo vinculado con la productividad y creación en relación al tema; como consecuencia de esto, varias de las indagaciones destacadas indican análisis básicos sobre el tema.

Balladares (2017), en su tesis titulada Educación digital y formación del profesorado en modalidad semipresencial y virtual (B- LEARNING y ELEARNING). Estudio de caso, tuvo como objetivo general analizar la incidencia de la educación digital en la formación del profesorado en las modalidades de b- learning y e- learning. Se empleó como técnica la encuesta. Se concluyó que mediante un curso de aprendizaje digital los profesores universitarios, que observe el progreso de estrategias metodológicas, comunicacionales e informales. Además, se propuso la recreación instruccional como lo propuesto en esta investigación favorecen a mejorar la aptitud en una oferta universitaria para la creación digital del profesorado, al mismo tiempo, amplifican el entorno profesional de los educadores hacia un entorno más competitivo y adecuado a los nuevos desafíos y retos educativos.

4.2. Antecedentes Nacionales

(Valdez, La educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017, 2018), tuvo como objetivo general determinar la relación de la educación virtual y la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017. La metodología fue básica, con un nivel descriptivo – correlacional, asimismo con un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y de corte transversal. La población estuvo formada por 150 estudiantes del Instituto Nacional Materno Perinatal, la muestra por 108 estudiantes y el muestreo fue de tipo probabilístico, La técnica empleada para recolectar información fue encuesta, y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios, que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad (Alfa de Cronbach, KR-20).

Se llegaron a las siguientes conclusiones: (a) se determinó la relación de la educación virtual y la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017, con un coeficiente de correlación de 0.827 de correlación alta. (b) se identificó la relación de los recursos de aprendizaje virtual y la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017, con un coeficiente de correlación de 0.757

que es correlación moderada y (c) se determinó la relación del acompañamiento virtual y la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017, con un coeficiente de correlación de 0.861 que es correlación alta.

(Boullosa, Huaylinos Bustamante, & Juzcamaita Montes, 2017) en su investigación titulada “satisfacción del uso del aula virtual en estudiantes de segunda especialización del instituto de educación superior tecnológico público del ejército” en el que el objetivo del estudio fue identificar y comparar la satisfacción del uso del aula virtual de estudiantes de programas de segunda especialización. El diseño fue no experimental, transversal, descriptivo comparativo. Se consideró una muestra no probabilística de 123 estudiantes, pertenecientes al instituto de educación superior tecnológico público del Ejército de diversas especialidades (administración, telemática y comunicaciones) y una edad promedio de 35 años, a quienes se aplicó el cuestionario traducido al español: Distance Education Learning Environments Survey (Sp-DELES). Los resultados principales arrojaron que los estudiantes manifestaron en su gran mayoría (91%) estar satisfechos con el uso del aula virtual; además que existen diferencias significativas mediante la prueba de Kruskal-Wallis, en el nivel de satisfacción del uso del aula virtual según grupos de edad y especialidades, con un nivel de significación $\alpha = 5\%$.

Se llegaron a las siguientes conclusiones: a nivel de la satisfacción del uso del aula virtual en general, los estudiantes del programa de segunda especialización del instituto de educación superior tecnológico público del Ejército manifestaron en su gran mayoría (91%) estar satisfechos con el uso del aula virtual. A nivel de satisfacción del uso del aula virtual según los tres grupos de edades planteados, da cuenta que existen diferencias significativas. Esto es, que el grupo conformado por los que tienen la edad entre 31 a 40 presentan un mayor nivel de satisfacción que los otros dos grupos. A nivel de satisfacción del uso del aula virtual según las tres especialidades planteadas, da cuenta que existen diferencias significativas. Esto es, que la especialidad de comunicaciones presenta un mayor nivel de satisfacción que las especialidades de administración y telemática.

En la investigación realizada (Cruzado Puente de la Vega, 2016) titulada “Percepción del Campo virtual y la satisfacción de los estudiantes de Ingeniería de Sistemas de la Universidad César Vallejo- Ate, 2015” se tuvo como objetivo determinar la relación entre la percepción del Campo virtual y la satisfacción de los estudiantes de

Ingeniería de Sistemas, Universidad Cesar Vallejo- Ate 2015. El estudio es de tipo básico, con diseño no experimental. El nivel es el descriptivo correlacional, de corte transversal. La población en estudio fue de 378 estudiantes de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad César Vallejo Sede Ate. La muestra quedo conformado por 191 estudiantes, la cual se seleccionó a través de un muestreo probabilístico no intencionado. La técnica seleccionada fue la encuesta, y se aplicaron dos instrumentos: Un cuestionario de percepción del Campo virtual y otro para medir la satisfacción de los estudiantes. Una vez recogida la información se calculó la validez de constructo y se determinó la consistencia interna de los instrumentos (confiabilidad) a través del α de Crombach. Se adjunta tabla de confiabilidad y la validez de constructo del instrumento; Se utilizó el estadígrafo no paramétrico Rho de Spearman, en razón de las variables cualitativas categóricas. Nivel de significación de 0,05. Entre los principales resultados se determinó que existe relación directa y significativa entre la percepción del Campo virtual y la satisfacción de los estudiantes de Ingeniería de Sistemas, Universidad Cesar Vallejo- Ate 2015. $p = 0,00$. $P < 0,05$. Así como, en todas las demás dimensiones.

Para (Valencia Arras, 2014) en su investigación titulada “Competencias en TIC, rendimiento académico y satisfacción de los estudiantes de la maestría en Administración en la modalidad presencial y virtual de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua. Diferencias por género”. En esta investigación se tuvo como objetivo determinar la relación entre la percepción del Campo virtual y la satisfacción de los estudiantes de Ingeniería de Sistemas, Universidad Cesar Vallejo- Ate 2015. El estudio es de tipo básico, con diseño no experimental. El nivel es el descriptivo correlacional, de corte transversal. La población en estudio fue de 378 estudiantes de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad César Vallejo Sede Ate. La muestra quedo conformado por 191 estudiantes, la cual se seleccionó a través de un muestreo probabilístico no intencionado. La técnica seleccionada fue la encuesta, y se aplicaron dos instrumentos: Un cuestionario de percepción del Campo virtual y otro para medir la satisfacción de los estudiantes. Una vez recogida la información se calculó la validez de constructo y se determinó la consistencia interna de los instrumentos (confiabilidad) a través del α de Crombach. Se adjunta tabla de confiabilidad y la validez de constructo del instrumento; Se utilizó el estadígrafo no paramétrico Rho

de Spearman, en razón de las variables cualitativas categóricas. Nivel de significación de 0,05. Entre los principales resultados se determinó que existe relación directa y significativa entre la percepción del Campo virtual y la satisfacción de los estudiantes de Ingeniería de Sistemas, Universidad Cesar Vallejo- Ate 2015. $p=0,00$. $P<0,05$. Así como, en todas las demás dimensiones.

4.3. Antecedentes Locales

La presente investigación realizada por (Pérez Gómez, 2019) se denominó “Nivel de Satisfacción de la Gestión del Aula Virtual y la Dedicación al Aula Virtual de los Estudiantes de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad Católica de Santa María, 2017”, en la cual se quiere determinar si la gestión actual del aula virtual, como uno de los recursos tecnológicos que se trabaja en la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial, influye en el nivel de satisfacción de los estudiantes, para el desarrollo de este trabajo se consideró como criterio de inclusión, estudiantes regulares matriculados en el semestre impar 2017, se realizó una encuesta estructurada en tres dimensiones de análisis, la satisfacción respecto a la organización de los recursos y actividades publicadas en el aula virtual, la satisfacción respecto a la utilidad de los recursos y actividades publicadas en el aula virtual y la satisfacción respecto a la interactividad y comunicación en el aula virtual, aplicada a una muestra de 283 estudiantes, se utilizó una ficha de datos generales del estudiante encuestado con la finalidad de reunir información complementaria para el análisis de las variables, también se consideró para el análisis documental los informes que se encuentran en las aulas virtuales dentro de la plataforma Moodle y la habilitación de la herramienta dedicación al curso, la cual permitió determinar el tiempo real en que los estudiantes dedican a los cursos como usuarios del aula virtual. El análisis de los resultados de la investigación permitió determinar que existe una relación directa y positiva entre las variables de estudio, lo cual se determinó con el coeficiente de correlación de Spearman.

CAPITULO II METODOLOGIA

La presente investigación es de tipo relacional pues se busca identificar la relación que existirá entre la educación virtual y la satisfacción de los alumnos de los cursos de post grado de la Universidad Católica de Santa María.

Es de tipo básico pues ya que busca profundizar y ampliar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad.

5. Técnicas e instrumentos de verificación.

5.1. Técnica.

La técnica de recolección de datos que se usó en la presente investigación fue el cuestionario.

Para Avira (2011)

Es un instrumento de captura de la información estructurado, lo que puede influir en la información recogida y no debe utilizarse más que en determinadas situaciones en las que la información que se requiere capturar está estructurada en la población objeto de estudio. (p. 14).

5.2. Instrumento

“Los instrumentos son los medios materiales que utiliza el investigador para acumular y almacenar la información. Pueden ser prontuarios, pruebas de conocimientos o escalas de actitudes, como Likert, semántico y de Guttman; también pueden ser listas de chequeo, inventarios, cuadernos de campo, fichas de datos para seguridad” (Valderrama, 2006).

Para esta investigación se utilizó como instrumentos, dos cuestionarios el primero de ellos consta de 11 preguntas que son para la variable Satisfacción del estudiante y el segundo consta de 12 preguntas para la variable Educación virtual.

El tiempo para realizar el primer cuestionario para la variable Educación virtual fue de 10 minutos, la fecha de aplicación fue en el mes de octubre del 2020 y fue tomada individualmente; contó con cuatro dimensiones Dimensión 1: Recursos de aprendizaje virtual 1-3 Dimensión 2: Acompañamiento virtual 4-6 Dimensión 3: Colaboración virtual 7-10 Dimensión 4: Competencias 11-12) y la escala será ordinal

tipo Likert (1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo).

En relación con el cuestionario 2, para medir la variable Satisfacción del estudiante, el tiempo fue de 10 minutos, se tomó de manera individual, tuvo 3 niveles (1. Bajo 2. Medio 3. Alto), tendrá 3 dimensiones: Dimensión 1: Calidad de la institución (1-4), dimensión 2: Expectativas del estudiante (5-8) y dimensión 3: Docencia (9-11).

La escala será tipo Likert (1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo)

La validación del cuestionario responde a un trabajo de investigación realizado en Lima Perú en la escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo cuyo autor fue el Br. Enrique Bernardo Valdez Betalleluz y el título fue La educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017.

Confiabilidad de datos

En cuanto al coeficiente de confiabilidad de los datos de los instrumentos de recolección de las variables educación virtual y satisfacción del estudiante obtuvieron α de 0.944 y 0.915 que son considerados excelentes, además se realizó la prueba ítem test y el resultado fue que todos los ítems tenían correlaciones de positivo medio fuerte hasta correlación positiva considerable lo que indica una que los ítems de cada variable están correlacionados y no es necesario retirar ningún ítem

Confiabilidad de datos

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Educación Virtual	0.944	12
Satisfacción del estudiante.	0.921	11

Elaboración: propia

5.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1.

Operacionalización de la variable Independiente: Educación Virtual

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Dimensiones y Rangos
Educación Virtual.	Recursos de aprendizaje	Materiales didácticos	1	<ul style="list-style-type: none"> 5= Totalmente de acuerdo. 4= de acuerdo 3= Indiferente. 2 = En desacuerdo. 1 = totalmente en desacuerdo. 	Bajo [3-6]
		Calidad de tecnología	2		Medio [7-10]
		Recursos de aprendizaje	3		Alto [11-15]
	Acompañamiento virtual	Orientación del tutor	4		Bajo [3-6]
		Apoyo flexibilidad consultas virtuales	5		Medio [7-10]
			6		Alto [11-15]
	Colaboración virtual	Orientación	7		Bajo [4-9]
		Apoyo	8		Medio [7-15]
		Respuesta oportuna	9		
		Personalización	10		Alto [16-20]
	Competencia	Formación de competencias	11		Bajo [2-4]
		Modalidad de estudio	12		Medio [5-7]
					Alto [8-10]

Nivel alto= 44-60
Nivel medio= 28-43
Nivel bajo=12-27

Tabla 2:

Operacionalización de la variable independiente Satisfacción del estudiante

Satisfacción del estudiante.	Calidad de la Institución.	• Instalaciones e Infraestructura.		Totalmente de acuerdo =5 De acuerdo = 4 Indiferente = 3 En desacuerdo = 2	Bajo [4-9] Medio [7-15] Alto [16-20]	Nivel alto= 40-55 Nivel medio= 26-39 Nivel bajo=11-25
		• Servicios de apoyo.	1			
		• Entorno propicio.	2			
		• Tecnologías de la comunicación.	3			
	Expectativas del estudiante	• Foros calificados		Totalmente de acuerdo = 1 1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo. 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4.De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Bajo [4-9] Medio [7-15] Alto [16-20]	
		• Trabajo aplicativo	5			
		• Nuevos formatos virtuales	6			
		• Preguntas al tutor	7			
	Docencia	• Capacitación.			Bajo [4-9] Medio [7-15] Alto [16-20]	
		• Habilidades para interactuar	8			
		Observaciones al tutor	10			

6. Campo de verificación

6.1. Ubicación espacial

La investigación se realizó en la Escuela de Post grado de la Universidad Católica de Santa María Arequipa, para la realización del cuestionario se utilizó el programa Google Forms y se enviaron los cuestionarios mediante el correo institucional.

6.2. Ubicación temporal

La investigación se realizó durante los meses de junio a diciembre del año 2020.

6.3. Unidades de estudio

Las unidades de estudio fueron los alumnos de Post grado de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa que voluntariamente respondieron al cuestionario; siendo 110 estudiantes.

6.4. Criterios de inclusión

- Alumnos matriculados en la escuela de Post Grado de la UCSM en el año 2020.

6.5. Criterios de exclusión

- Alumnos no matriculados en la escuela de Post Grado de la UCSM en el año 2020.
- Alumnos de Pre-Grado.
- Alumnos de Post Grado de otras universidades

7. ESTRATEGIA DE RECOLECCION DE DATOS

- El cuestionario se realizó en la plataforma Google Forms esta plataforma fue elegida por su fácil acceso y manipulación.
- Para este proceso se envió una solicitud al director de la Escuela de Post Grado de la Universidad Católica de Santa María para solicitar la autorización para tomar los cuestionarios.
- Se coordinó con la secretaria de la Escuela de Post Grado de la Universidad Católica de Santa María para enviar los cuestionarios a los alumnos por el correo institucional.
- El cuestionario estuvo disponible por todo el mes de octubre para que los alumnos enviaran sus respuestas este procedimiento tuvo una extensión de tiempo larga ya

que la encuesta era opcional y se quería llegar a tener un numero de muestra considerable para poder realizar la investigación.

- Finalmente se recolecto la información para realizar las pruebas estadísticas.

8. CRITERIOS PARA EL MANEJO DE RESULTADOS

Para llegar a los resultados se procedió a la calificación de los cuestionarios según baremos, para luego trasladar los datos obtenidos a una base de SPSS en su versión 23, con la que se analizó la información obtenida según los objetivos planteados en la investigación, así como contrastar la hipótesis.



CAPITULO III

RESULTADOS

1. PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LOS DATOS

1.1. Organización de las tablas y figuras:

Las tablas y figuras han sido ordenadas de acuerdo con las variables educación virtual y satisfacción del estudiante.

Para la variable satisfacción del estudiante también se utilizaron los niveles alto, medio y bajo, además de las dimensiones obteniendo una tabla y figura respectivamente.

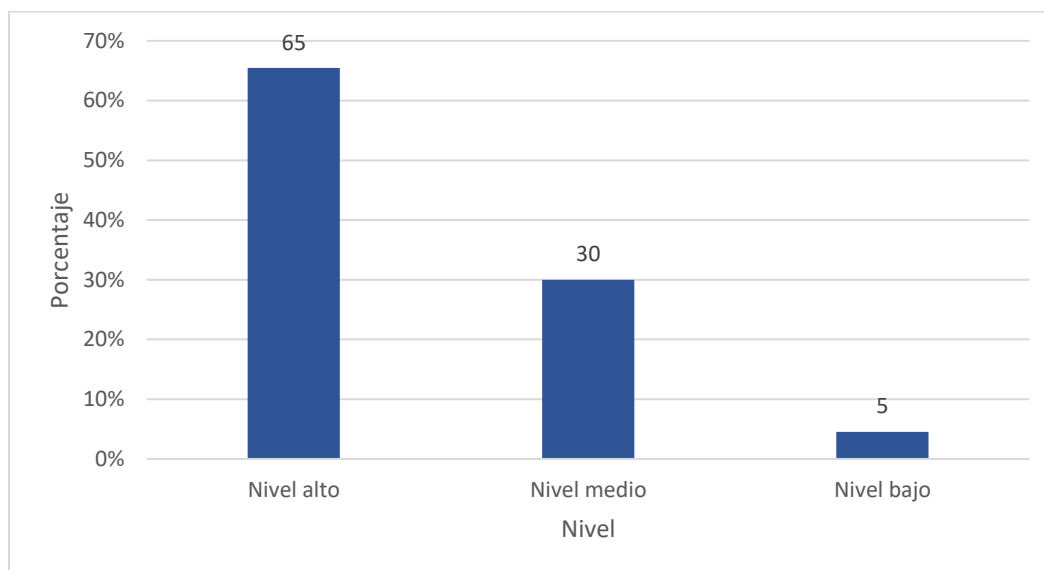
Luego obtuvimos cuadros en relación a la educación virtual y cada una de las dimensiones de la satisfacción del estudiante. Y un último cuadro que lo podemos constituir como la conclusión final sobre la relación de la educación virtual en la satisfacción de estudiante de la escuela de Post Grado de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa.

Tabla 1:
EDUCACIÓN VIRTUAL

Nivel	N	%
Nivel alto	72	65
Nivel medio	33	30
Nivel bajo	5	5
Total	110	100

Elaboración: propia

Figura 1:
EDUCACIÓN VIRTUAL



Elaboración: propia

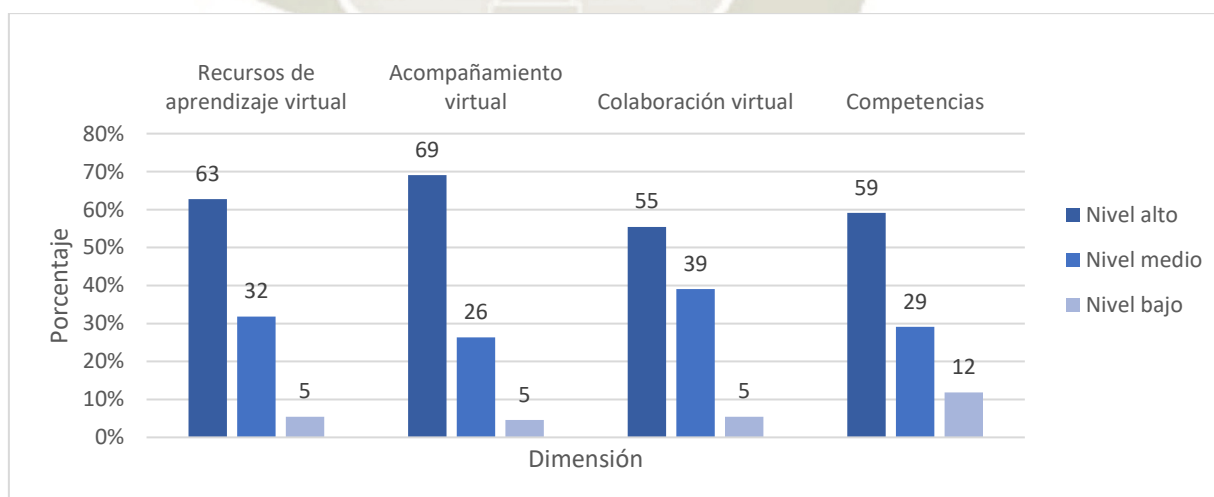
En la percepción del nivel de la *educación virtual*, del 100% de los estudiantes de la escuela de post grado de la Universidad Católica de Santa María, el 65% perciben un nivel alto, el 30% un nivel medio y el 5% un nivel bajo; este cuadro nos da a conocer que la percepción de educación virtual que tienen los alumnos esta en un nivel alto y casi nada no lo percibe así.

Tabla 2:
DIMENSIONES DE EDUCACIÓN VIRTUAL

	Recursos de aprendizaje virtual		Acompañamiento virtual		Colaboración virtual		Competencias	
Nivel	N	%	N	%	N	%	N	%
Nivel alto	69	63	76	69	61	55	65	59
Nivel medio	35	32	29	26	43	39	32	29
Nivel bajo	6	5	5	5	6	5	13	12
Total	110	100	110	100	110	100	110	100

Elaboración: propia

Figura 2:
DIMENSIONES DE LA EDUCACIÓN VIRTUAL



Elaboración: propia

En cuanto a la dimensión *recursos de aprendizaje virtual* del 100% de los estudiantes de post grado de la UCSM, el 63% perciben un nivel alto, el 32% un nivel medio y el 5% un nivel bajo. Este resultado es debido a que los estudiantes percibieron en su mayoría en *de acuerdo* y *totalmente de acuerdo* en las afirmaciones referentes a que los materiales eran didácticos (60%), en la calidad de la tecnología (60%) y en los recursos de aprendizaje (69%). Este resultado refleja que la dimensión de recursos de aprendizaje es captada y aceptada en un alto nivel por los estudiantes de la escuela de post grado de la UCSM.

En la dimensión *acompañamiento virtual* del 100% de los estudiantes de post grado de la UCSM, el 69% perciben un nivel alto, el 26% un nivel medio y el 5% un nivel bajo. Este resultado es porque los estudiantes de post grado percibieron en su mayoría en *de acuerdo* y *totalmente de acuerdo* en que los tutores los orientan (64%), también en la flexibilidad de las actividades (75%) y que las consultas virtuales son atendidas oportunamente (74%). En conclusión, lo que quiere decir que hay un alto acompañamiento virtual.

En la dimensión *colaboración virtual* del 100% de los estudiantes de post grado de la UCSM, el 55% perciben un nivel alto, el 39% un nivel medio y el 5% un nivel bajo. Este resultado es como consecuencia de que los estudiantes de post grado percibieron en su mayoría en *de acuerdo* y *totalmente de acuerdo* en que los tutores los orientan (67%), además que los apoyan (80%) también en relación a las respuestas oportunas (75%) y que en el ámbito virtual reciben un trato personalizado (61%); muy importante reconocer el apoyo que tienen los docentes frente a los estudiantes pues esta en más del 80%.

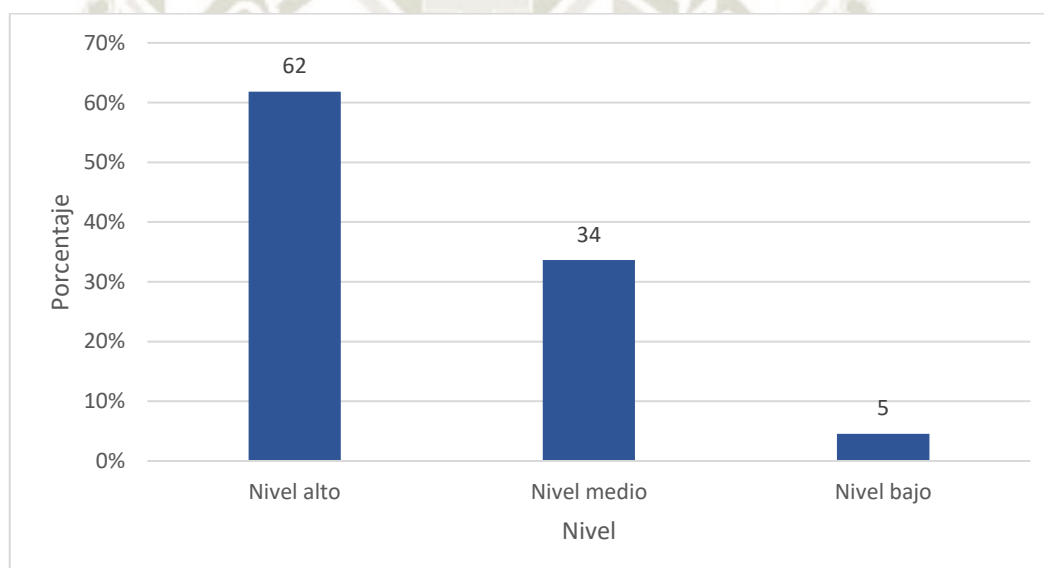
En la dimensión *competencias* del 100% de los estudiantes de post grado de la UCSM, el 59% perciben un nivel alto, el 29% un nivel medio y el 12% un nivel bajo. Este resultado fue ocasionado por la percepción de los estudiantes de post grado en su mayoría en *de acuerdo* y *totalmente de acuerdo* en la formación de competencias ocasionado por los cursos virtuales (67%) y que en esa modalidad les permite alcanzar los objetivos del curso (66%); resultado que nos parece muy satisfactorio porque va con las competencias de las escuelas de post grado.

Tabla 3:
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

Nivel	N	%
Nivel alto	68	62
Nivel medio	37	34
Nivel bajo	5	5
Total	110	100

Elaboración: propia

Figura 3:
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE



Elaboración: propia

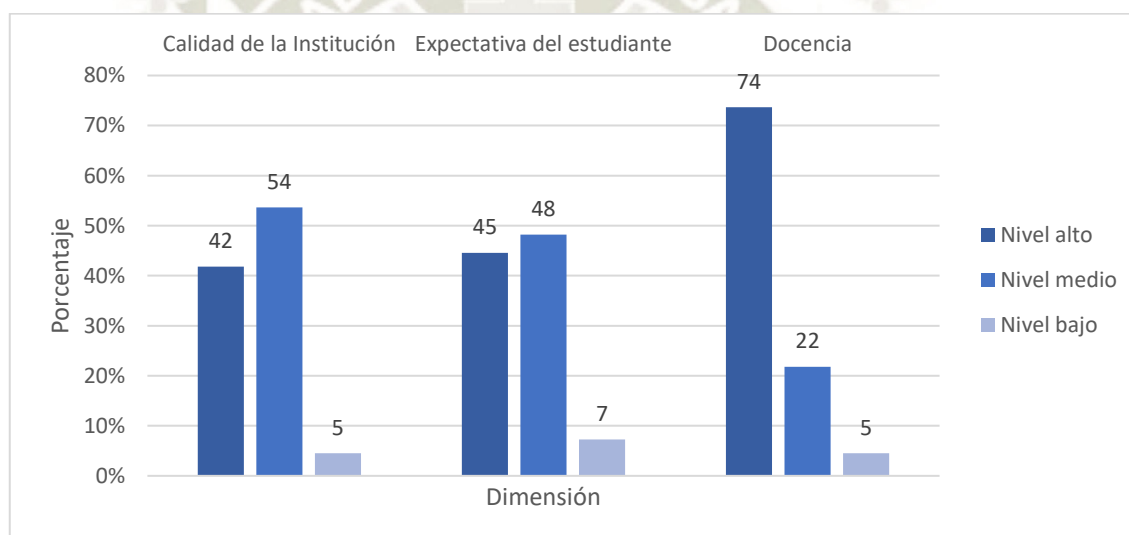
En la percepción de la *satisfacción de estudiante* del 100% de los estudiantes de la escuela de post grado de la UCSM, el 62% perciben un nivel alto, el 34% un nivel medio y el 5% un nivel bajo; lo que quiere decir que más del 50% de los estudiantes esta satisfecho con la enseñanza de este tipo.

Tabla 4:
DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

	Calidad de la Institución		Expectativa del estudiante		Docencia	
Nivel	N	%	N	%	N	%
Nivel alto	46	42	49	45	81	74
Nivel medio	59	54	53	48	24	22
Nivel bajo	5	5	8	7	5	5
Total	110	100	110	100	110	100

Elaboración: propia

Figura 4:
DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE



Elaboración: propia

En cuanto a la dimensión *calidad de la educación* del 100% de los estudiantes de post grado de la UCSM, el 42% tienen un nivel alto, el 54% un nivel medio y el 5% un nivel bajo. El presente resultado es como consecuencia a que los estudiantes de post grado en su mayoría percibieron en *de acuerdo y totalmente de acuerdo* en las afirmaciones relacionadas a lo amigable del aula virtual (67%), también en la disponibilidad del aula virtual en todo momento (73%), además de brindar un entorno propicio (65%). Por otro lado, el 47% percibió que la UCSM se comunica de acuerdo a las necesidades de los estudiantes. Lo que indica que el resto no opina y está en desacuerdo ante esta afirmación. Lo que me llamo la atención que casi y a las justas

el 50% la UCSM se comunica con las necesidades de los estudiantes podríamos indicar que este factor tendríamos que ajustarlo a más.

En la dimensión *expectativas del estudiante* del 100% de los estudiantes de post grado de la UCSM, el 45% tienen un nivel alto, el 48% un nivel medio y el 7% un nivel bajo. Este resultado es como consecuencia de que los estudiantes de post grado percibieron en su mayoría en de acuerdo y totalmente de acuerdo en que los trabajos aplicativos del aula virtual son útiles (69%), además que logran aprender nuevos formatos (67%) también en que los docentes permiten dinamizar los cursos por medio de las preguntas (73%). Por otro lado, el 56% percibió que los foros eran calificados y útiles para el aprendizaje. Lo que indica que el resto no opina y está en desacuerdo ante esta afirmación. De acuerdo a los datos si sumamos el nivel alto con el nivel medio casi más del 90% tiene una muy buena expectativa en referencia a sus objetivos y a la UCSM.

En la dimensión *docencia* del 100% de los estudiantes de post grado de la UCSM, el 74% tienen un nivel alto, el 22% un nivel medio y el 5% un nivel bajo. Este resultado es debido a que los estudiantes percibieron en su mayoría en de acuerdo y totalmente de acuerdo en que los docentes están capacitados para desarrollar cursos virtuales (70%), además que interactúan eficientemente con los estudiantes (76%) y que las observaciones que dan son claras y precisas (76%). Lo que nos indica de que a pesar de las limitaciones propias de los docentes por la manera tan abrupta de hacer los cursos virtuales están respondiendo de muy buena forma.

Tabla 5:
RELACIÓN ENTRE LA EDUCACIÓN VIRTUAL Y LA CALIDAD DE LA INSTITUCIÓN

		Educación Virtual						Total	
		Nivel bajo		Nivel medio		Nivel alto		N	%
		N	%	N	%	N	%		
Calidad de la Institución	Nivel alto	0	0	4	12	42	58	46	42
	Nivel medio	2	40	27	82	30	42	59	54
	Nivel bajo	3	60	2	6	0	0	5	5
	Total	5	100	33	100	72	100	110	100

Elaboración: propia

Se observó del 100% de los estudiantes de post grado que perciben un nivel alto en la variable educación virtual, el 58% perciben un nivel alto relacionado a la calidad de la institución. Por otro lado, en el nivel medio del 100% de los estudiantes, el 82% perciben un nivel medio relacionado a la calidad de la institución y casi nada en el nivel bajo, por lo tanto; la relación que existen entre la educación virtual y la calidad de la institución es positiva y significativa; los resultados arrojan que en la relación entre la educación virtual y la calidad de la institución la mayoría de los estudiantes perciben un nivel medio.

Tabla 6:
RELACION ENTRE LA EDUCACIÓN VIRTUAL Y LA EXPECTATIVA DEL ESTUDIANTE

		Educación Virtual						Total	
		Nivel bajo		Nivel medio		Nivel alto		N	%
		N	%	N	%	N	%		
Expectativa de lo estudiante	Nivel alto	0	0	4	12	45	63	49	45
	Nivel medio	0	0	27	82	26	36	53	48
	Nivel bajo	5	100	2	6	1	1	8	7
	Total	5	100	33	100	72	100	110	100

Elaboración: propia

Podemos notar que del 100% de los estudiantes de post grado perciben un nivel alto en la variable educación virtual, el 63% tienen un nivel alto relacionado a la dimensión expectativa del estudiante. Por otro lado, en el nivel medio del 100% de los estudiantes el 82% perciben un nivel medio relacionado a la dimensión expectativa del estudiante. Por lo tanto, existe una relación significativa y positiva entre la educación virtual y la expectativa del estudiante desde la percepción de los alumnos de la escuela de Post Grado de la Universidad Católica de Santa María. En esta tabla el resultado más relevante es que en la relación entre la educación virtual y expectativa del estudiante la mayoría de los estudiantes perciben un nivel medio.

Tabla 7:
RELACIÓN ENTRE LA EDUCACIÓN VIRTUAL Y LA DOCENCIA

		Educación Virtual						Total	
		Nivel bajo		Nivel medio		Nivel alto			
		N	%	N	%	N	%	N	%
Docencia	Nivel alto	0	0	16	48	65	90	81	74
	Nivel medio	3	60	14	42	7	10	24	22
	Nivel bajo	2	40	3	9	0	0	5	5
	Total	5	100	33	100	72	100	110	100

Elaboración: propia

Se puede apreciar que del 100% de los estudiantes de post grado que perciben un nivel alto en la variable educación virtual, el 90% perciben un nivel alto relacionado a la docencia. Por otro lado, en el nivel medio del 100% de los estudiantes, el 48% perciben un nivel alto y el 42% un nivel medio relacionado a la docencia. Por lo tanto, existe una relación positiva y significativa entre la educación virtual y la docencia desde la percepción de los estudiantes de la escuela de Post Grado de la Universidad Católica de Santa María. Esta tabla arroja un resultado muy marcado ya que en todos los niveles de la relación entre la variable educación virtual y la docencia arrojan un nivel alto.

Tabla 8:
RELACIÓN DE LA EDUCACIÓN VIRTUAL EN LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

Rho de Spearman	Educación virtual	Satisfacción del estudiante	
		Coefficiente de correlación	0.682
		p value	0.000

Se aprecia el coeficiente de correlación de valor 0.682 que según Hernández et. al (2014) es positivo medio en donde al aumentar la percepción sobre la educación virtual de los de los estudiantes de post grado de la UCSM también aumenta moderadamente la satisfacción del estudiante en un 68.2%, además es significativo con un valor de $p\text{ value} < 0.01$, por lo tanto, al 99% de nivel de confianza existe una relación significativa que es verdadera con un margen de error del 1%.

El objetivo general de la investigación fue identificar la relación que existe entre la educación virtual y la satisfacción del estudiante de la escuela de Post Grado de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa.

Y se planteó la siguiente hipótesis:

Existirá una relación positiva y significativa entre la educación virtual y la satisfacción del estudiante de la escuela de Post Grado de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa.

Por lo tanto al 99% de nivel de confianza se acepta la hipótesis de investigación la educación virtual si esta relacionada positivamente y significativamente en la satisfacción del estudiante de la escuela de Post Grado de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa con valor de $p\text{ value} < 0.01$.

DISCUSIÓN

Para esta investigación se tuvo como objetivo general identificar la relación que existe entre la educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales de Post Grado de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa 2020.

Se planteó la siguiente hipótesis: Existirá una relación positiva y significativa entre la educación virtual y la satisfacción del estudiante de la escuela de Post Grado de la UCSM a de Arequipa, 2020.

Por lo tanto, al 99% de nivel de confianza se acepta la hipótesis de investigación la educación virtual si está relacionada positiva y significativamente en la satisfacción del estudiante de la escuela de Post Grado de la UCSM de Arequipa con valor de $p \text{ value} < 0.01$.

En la percepción del nivel de la *educación virtual*, del 100% de los estudiantes de la escuela de post grado de la Universidad Católica de Santa María, el 65% perciben un nivel alto, el 30% un nivel medio y el 5% un nivel bajo.

En la percepción de la *satisfacción de estudiante* del 100% de los estudiantes de la escuela de post grado de la UCSM, el 62% perciben un nivel alto, el 34% un nivel medio y el 5% un nivel bajo.

Por lo tanto, tomando en cuenta el objetivo general de la investigación podemos observar que del 100% de los estudiantes de post grado que perciben un nivel alto en la variable educación virtual, el 58% perciben un nivel alto relacionado a la calidad de la institución. Por otro lado, en el nivel medio del 100% de los estudiantes, el 58% perciben un nivel medio relacionado a la calidad de la institución.

Entonces al 99% de nivel de confianza valor de $p \text{ value}$ inferior a 0.01 en todas las pruebas estadísticas y por esta razón se acepta H_1 y se rechaza H_0 . Por lo tanto, existe una relación significativa y positiva entre la educación virtual y la calidad de educación desde la percepción de los estudiantes de post grado de la UCSM.

La relación que existe entre la educación virtual y la calidad de la institución es positiva y significativa, que demuestra la dependencia entre las variables.

Para contrastar los resultados se tomó el trabajo de (Valdez, La educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017, 2018) en el que se muestra que el nivel de satisfacción de los estudiantes es alto ya

que el 55.4% lo consideró así lo que coincide con nuestra investigación ya que los niveles obtenidos por nosotros son del 65%

En la investigación realizada por (Boullosa, Huaylinos Bustamante, & Juzcamaita Montes, 2017) en su estudio “Satisfacción Del Uso Del Aula Virtual En Estudiantes De Segunda Especialización Del Instituto De Educación Superior Tecnológico Público Del Ejército tiene una relación con nuestra investigación ya que también se obtuvo un alto porcentaje de satisfacción por parte de los estudiantes fue de un 91 %.

En la percepción del nivel de la *educación virtual*, del 100% de los estudiantes de la escuela de post grado de la Universidad Católica de Santa María, el 65% perciben un nivel alto, el 30% un nivel medio y el 5% un nivel bajo.

Cruzado en su investigación titulada “Percepción del Campo virtual y la satisfacción de los estudiantes de Ingeniería de Sistemas de la Universidad César Vallejo- Ate, 2015” también obtiene resultados donde se comprueba que existe una relación directa y significativa con la percepción del campo virtual y la satisfacción de los estudiantes, corroborando nuestros resultados.

La investigación realizada por (Pérez Gómez, 2019) titulada “Nivel de Satisfacción de la Gestión del Aula Virtual y la Dedicación al Aula Virtual de los Estudiantes de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad Católica de Santa María, 2017” también arroja una relación directa y significativa.

Sin embargo, encontramos la investigación realizada por (Ponte, 2020) en su investigación titulada “Entorno Virtual De Aprendizaje Y Satisfacción De Los Estudiantes De Computación De La Universidad Cesar Vallejo, Huaraz – 2019” quien arroja resultados de la variable satisfacción de los estudiantes que el 32 % de los estudiantes señalaron que el nivel es medio y 32% también señalaron que obtuvieron un nivel alto no encontrándose una diferencia significativa entre los dos niveles. Esta investigación difiere de la nuestra.

En la mayoría de los autores citados existe correspondencia con nuestro trabajo de investigación realizado en la escuela de Post Grado de la Universidad Católica de Santa María en el año 2020.

CONCLUSIONES

PRIMERA: La educación virtual está relacionada significativa y moderadamente con la satisfacción del estudiante de post grado de la UCSM, ya que al aumentar la percepción sobre educación virtual también lo hace la percepción de satisfacción del estudiante. Lo que indica la importancia del nivel de la educación virtual brindada por la casa de estudios en la satisfacción del estudiante.

SEGUNDA: Dado que hay predominio de los niveles alto y medio en la evaluación de la relación que existe entre la educación virtual y la calidad de la institución; indicamos que están relacionadas positiva y significativamente desde la percepción de los estudiantes de post grado de la UCSM, lo que demuestra la dependencia entre las variables.

TERCERA: Dado que hay predominio de los niveles alto y medio se estableció una relación positiva y significativa entre la educación virtual y la expectativa del estudiante desde la percepción de los estudiantes de post grado, lo que indica una relación directa entre las variables.

CUARTA: Dado que hay predominio del nivel alto entre las variables de la educación virtual y la docencia están relacionadas positiva y significativamente desde la percepción de los estudiantes de post grado, lo que prueba la asociación entre las variables.

Esta investigación cumple con la hipótesis alterna, porque se logró comprobar que existe una relación positiva y significativa entre la educación virtual y la satisfacción del estudiante de la escuela de Post Grado de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa. Los objetivos propuestos en la presente investigación fueron alcanzados en su totalidad.

RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** Se recomienda realizar más investigaciones de este tipo en todos los niveles de educación de nuestra universidad llámese pregrado e institutos.
- SEGUNDA:** Se recomienda que los docentes sigan utilizando los medios virtuales como complemento de cursos presenciales en un futuro próximo donde las condiciones sean diferentes a la actual.
- TERCERA:** La capacitación de la enseñanza virtual de la UCSM sea totalmente gratuita a nivel de docentes de acuerdo a una evaluación costo beneficio.
- CUARTA:** Actualizar las plataformas empleadas para la enseñanza virtual. Siguiendo un análisis científico determinado por ingenieros de sistemas que podrían ser de la misma Universidad Católica Santa María.

PROPUESTA

Lineamientos de fortalecimiento comunicacional entre la enseñanza virtual y la satisfacción del estudiante de posgrado mediante la elaboración de una plataforma de fácil manejo.

OBJETIVO GENERAL:

Fortalecer la comunicación de la enseñanza virtual entre el estudiante y el personal docente y administrativo de la escuela de Post Grado de la UCSM.

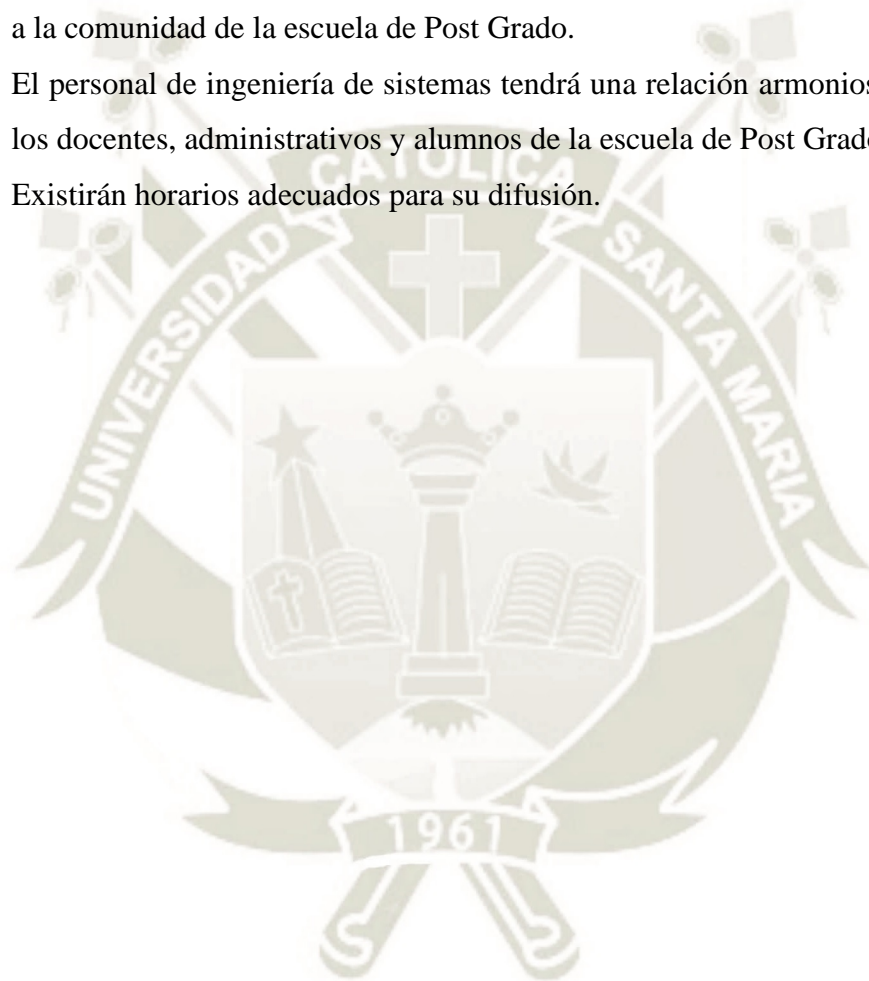
ACCIONES CONCRETAS

La intención que tiene esta propuesta es de realizar una serie de cambios desde la elaboración, articulación y concertación para que los docentes alumnos y administrativos tengan una mayor fluidez en el manejo de esta nueva plataforma.

PROPUESTAS

- Se sugiere crear, implementar o buscar una nueva plataforma de fácil manejo.
- Una vez creada o encontrada la plataforma de fácil manejo tendrá que adaptarse a las necesidades de la UCSM..
- Aquí deben participar los alumnos, docentes y administrativos de la Escuela de Post Grado de la UCSM.
- Deberá existir un soporte técnico que puede estar determinado por el sistema de informática de la UCSM.
- Si en caso se da una nueva plataforma se realizará una encuesta para que participen docentes alumnos y administrativos y así conocer su nivel de satisfacción previa capacitación.
- Como la propuesta viene de la Escuela de Post Grado tendrá que ser dirigida por el director de la misma, luego por un responsable del área de informática y un staff de ingenieros de sistemas.

- Como motivación para los alumnos del 5to año de ingeniería de sistemas seria bueno generar un concurso para la creación de una plataforma de fácil acceso que pueda servirle a su vez al estudiante para titularse.
- Una vez implementada la nueva plataforma se sugiere la difusión y promoción a nivel de los alumnos docentes y administrativos de la UCSM.
- Se utilizarán todas las redes sociales privadas para dar a conocer la nueva plataforma a la comunidad de la escuela de Post Grado.
- El personal de ingeniería de sistemas tendrá una relación armoniosa y paciente con los docentes, administrativos y alumnos de la escuela de Post Grado de la UCSM.
- Existirán horarios adecuados para su difusión.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, J., Chaparro, E., & Reyes, D. (2014). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 5-26.
- Arras, A., Gutiérrez, M., & Bordas, J. (2016). Escenarios de aprendizaje y satisfacción estudiantil en posgrad virtual 2010,2014 y 2015. *Apertura*, 9(1), 110-125.
- Begoña Gros, S. (2011). *Evolución y retos de la educación virtual construyendo el e-learning del siglo XXI*. Barcelona: Editorial UOC.
- Bonilla, J. (2020). LAS DOS CARAS DE LA EDUCACIÓN EN EL COVID-19. *CienciAmérica*, 89-98.
- Boullosa, C., Huaylinos Bustamante, P., & Juzcamaita Montes, H. R. (2017). *Satisfacción del uso del aula virtual en estudiantes de segunda especialización del instituto de educación superior tecnológico público del Ejército*. (Tesis, Ed.) Lima: Universidad Marcelino Champagnat.
- Cabero, J. (1994). Nuevas tecnologías, comunicación y educación. *Imágenes y sonidos en el aula*, 3(2), 14-25.
- Cabrol, M., & Severin, E. (2010). TICS EN EDUCACIÓN: UNA INNOVACIÓN DISRUPTIVA . *BID Educación*, 1-7.
- Cáceres, K. (2020). Educación virtual: Creando espacios afectivos, de convivencia y aprendizaje en tiempos de COVID-19. *CienciAmérica*, 38-44.

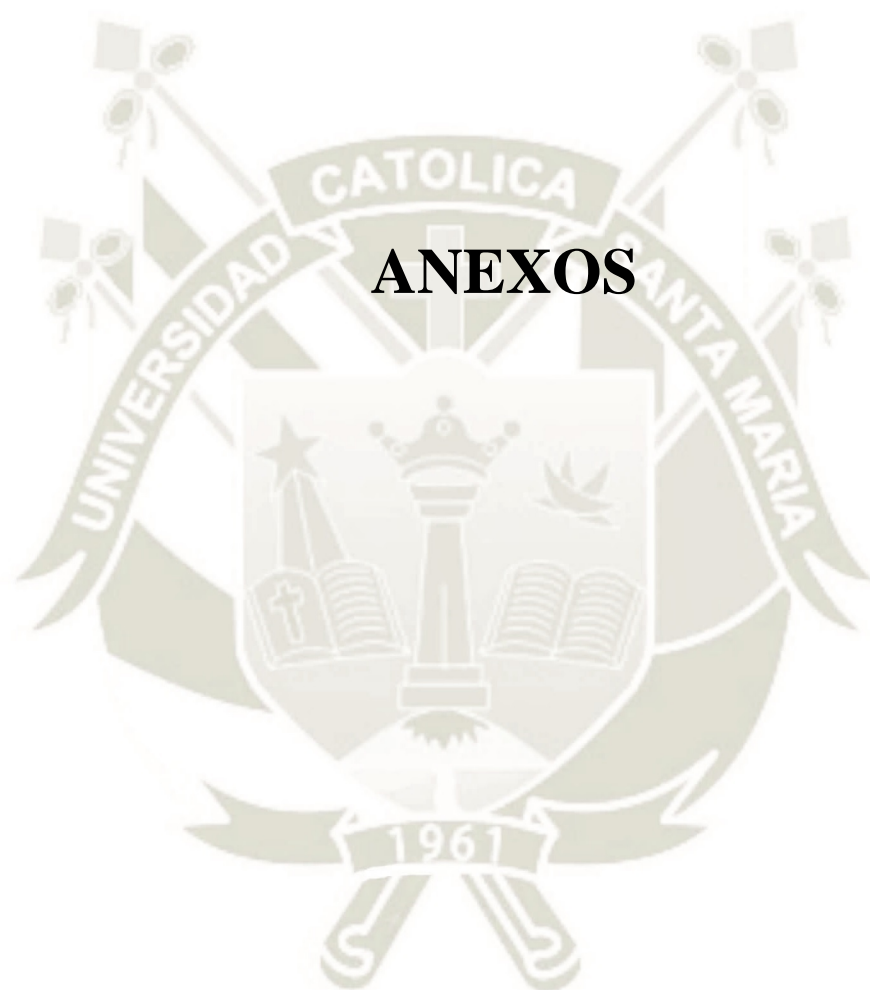
- Cacheiro, M. (2011). RECURSOS EDUCATIVOS TIC DE INFORMACIÓN,. *Revista de Medios y Educación*, 69-81.
- Chan, M. (2005). Competencias mediacionales para la educación en línea. *Revista electrónica de investigación educativa*.
- Cruzado Puente de la Vega, C. F. (2016). “*Percepción del Campo virtual y la satisfacción de los estudiantes de Ingeniería de Sistemas de la Universidad César Vallejo- Ate, 2015*”. (Tesis, Ed.) Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- de la Orden, A., Asensio, I., Carballo, R., Fernández, M. J., Fuentes, A., García, J., . . . Navarro, M. (1997). DESARROLLO Y VALIDACIÓN DE UN MODELO DE CALIDAD UNIVERSITARIA COMO BASE PARA SU EVALUACIÓN . *Revista ELectrónica de Investigación y EValuación Educativa*, 1-2.
- Expósito, C., & Marsollier, R. (2020). Virtualidad y educación en tiempos de COVID-19. Un estudio. *Educación y Humanismo*, 1-22.
- Fernández, D., Ferrer, R., & Reig, A. (2013). ENTORNOS VIRTUALES: PREDICCIÓN DE LA SATISFACCIÓN EN CONTEXTO UNIVERSITARIO. *Revista de Medios y Educación*, 167-181.
- Garassini, M., & Padrón, C. (2004). Experiencias de uso de las TICs en la Educación Preescolar en Venezuela. *Anales de la Universidad Metropolitana*, 221-239.
- Garbarini, L., & Quiroga, M. S. (2021). LOS DESAFÍOS DE LA ENSEÑANZA UNIVERSITARIA EN LA POSPANDEMIA. *Viento Sur UNLa*.
- García, A., Angarita, J., & Velandia, C. (2013). Implicaciones pedagógicas del uso de las TICs en la educación superior. *Revista de Tecnología*, 12(3), 36-56.

- García, M. d., & Suárez, C. (2019). Estado de la investigación sobre la colaboración en Entornos Virtuales de Aprendizaje. *Píxel-BIT Revista de Medios y Educación*, 169-191.
- Hechavarría, S., Valdés, J., & Alvarez, A. (2016). Implementación del repositorio de recursos de aprendizaje e investigación de la universidad virtual de salud Manuel Fajardo. *Revista Cubana de Informática Médica*, 125-133.
- Martínez, F., & Prendes, M. (2004). Nuevas tecnologías y educación. *Madrid España: Editorial*, 1-9.
- Martínez, J., & Jacqueline, G. (2020). Competencias digitales docentes y el reto de la educación virtual derivado de la covid-19. *Educación y Humanismo*, 1-16.
- Morado, M. F., & Ocampo, S. (2019). Una experiencia de acompañamiento tecnológico pedagógico para la construcción de Entornos Virtuales de Aprendizaje en educación superior. *Revista Educación*, 43-61.
- Pérez Gómez, A. M. (2019). *Nivel de Satisfacción de la Gestión del Aula Virtual y la Dedicación al Aula Virtual de los Estudiantes de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad Católica de Santa María, 2017*. (TESIS, Ed.) Arequipa: Universidad Católica de Santa María.
- Robles, C., & Sato, A. (2020). Grupalidades virtuales. El impacto de la pandemia en los procesos grupales. *La Intervención en Lo Social en Tiempos de Pandemia*.
- ROJAS, J. (2013). *EDUCACIÓN VIRTUAL: DEL DISCURSO TEÓRICO A LAS PRÁCTICAS PEDAGÓGICAS EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR COLOMBIANA*. (T. DOCTORAL, Ed.) Madrid: UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA.

- Sánchez, M., Martínez, A. M., Torres, R., de Agüero, M., Hernández, A. K., Benavides, M. A., . . . Rendón, V. J. (2020). Retos educativos durante la pandemia de. *Revista Digital Universitaria*, 1-23.
- Valderrama, S. (2006). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica*. Lima: San Marcos de Aníbal Jesús Paredes Galván.
- Valdez, E. (2018). *La educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017*. (T. Doctoral, Ed.) Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Valdez, E. (2018). *La educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017*. (Tesis, Ed.) Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Valencia Arras, A. K. (2014). “*Competencias en TIC, rendimiento académico y satisfacción de los estudiantes de la maestría en Administración en la modalidad presencial y virtual de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua*.” (T. DOCTORAL, Ed.) Salamanca: UNIVERSIDAD DE SALAMANCA.
- Vidal, M., Llanusa, S., Diego, F., & Vialart, N. (2008). Entornos virtuales de enseñanza-aprendizaje. *Educación Médica Superior*, 22(1), 51-62.
- Zambrano Denny, Z. M. (2019). LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (TICS) EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR: CONSIDERACIONES TEÓRICAS. *Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa*, 213-228.

Zambrano, J. (2016). Factores predictores de la satisfacción de estudiantes de cursos virtuales. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 217-235.





ANEXOS

ANEXO 1

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN N.º 1

CUESTIONARIO N.º1: SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

(Valdez, 2017)

Estimado(a) Sr(a)

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulada: La educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Post grado de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa 2020

Indicaciones: La encuesta es anónima y las respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser muy sincero. Marque con un aspa la alternativa que considere más conveniente

Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. Crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Totalmente de acuerdo (5) – De acuerdo (4) – Indiferente (3) - En desacuerdo (2) – Totalmente en desacuerdo (1)

Dimensión 1: Calidad de la institución						
N°	Pregunta	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
01	El aula virtual fue amigable para desarrollar mis estudios.					
02	El Aula virtual estuvo disponible cuando quise acceder a ella.					
03	Los estudiantes pueden desarrollar las actividades dentro de un entorno propicio.					
04	La institución mantiene una comunicación acorde a las necesidades del estudiante.					
DIMENSIÓN 2. Expectativas del estudiante						
05	Los Foros Calificados resultaron útiles para su aprendizaje.					
06	El Trabajo Aplicativo resultó útil para su aprendizaje					
07	Los estudiantes logran aprender mediante los nuevos formatos de educación virtual					
08	Los estudiantes se sienten cómodos al hacer preguntas al tutor dinamizador del curso.					
DIMENSIÓN 3. Docencia						
09	Los tutores docentes se encuentran correctamente preparado para el desarrollo del curso virtual.					
10	Los tutores docentes muestran habilidades para interactuar con los alumnos.					
11	Las observaciones realizadas por el Tutor Docente a mis participaciones fueron claras y útiles					

DATOS TÉCNICOS - No completar

Nº de Encuesta	Fecha de Aplicación		
	Día	Mes	Año

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN N.º 1

CUESTIONARIO N.º 2: EDUCACIÓN VIRTUAL

(Valdez, 2017)

Estimado(a) Sr(a)

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulada: La educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales de la Escuela de Post Grado de la Universidad Católica de Santa María Arequipa.

Indicaciones: La encuesta es anónima y las respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser muy sincero. Marque con un aspa la alternativa que considere más conveniente

Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. Crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Totalmente de acuerdo (5) – De acuerdo (4) – Indiferente (3) - En desacuerdo (2) – Totalmente en desacuerdo (1)

Dimensión 1: Recursos de aprendizaje virtual						
°	Pregunta	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Cree usted que los materiales empleados en sus cursos virtuales son didácticos.					
2	La calidad de tecnología empleada en el instituto es el más adecuado para su enseñanza.					
3	Los recursos de aprendizaje (pdf y presentaciones animadas) publicados en el espacio del aula virtual fueron útiles.					
DIMENSIÓN 2. Acompañamiento virtual						
4	Recibe orientación del tutor dinamizador para planificar sus tareas virtuales.					
5	El tiempo para las actividades dejadas en el curso virtual se maneja con flexibilidad.					
6	Mis consultas fueron contestadas oportunamente por el Dinamizador del curso					
DIMENSIÓN 3. Colaboración virtual						
7	Existe una orientación apropiada por parte de sus tutores en sus cursos virtuales.					
8	Sus tutores lo apoyan oportunamente cuando existe alguna inquietud de su curso virtual.					
9	Ante cualquier inconveniente en su curso virtual, su tutor docente le da una respuesta oportuna					
10	La orientación didáctica del curso virtual suele ser personalizada cuando se solicita al tutor.					
DIMENSIÓN 4. Competencias						
11	El curso virtual contribuye a la formación de competencias en los alumnos.					
12	La educación virtual es una modalidad de estudio que permite alcanzar los objetivos del curso.					

MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA						
TÍTULO	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HOPÓTESIS GENERAL	VAR.	INDICADORES	DISEÑO
Relación entre la educación virtual y la satisfacción del estudiante de la escuela de Post grado de la Universidad Católica de Santa María Arequipa 2020	¿¿Cuál es la relación que existe entre la educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales de la escuela de Post Grado de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa?	Identificar la relación que existe entre la educación virtual y la satisfacción del estudiante de la escuela de Post Grado de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa?	Existirá relación positiva y significativa entre la educación virtual y la satisfacción del estudiante de la escuela de Post Grado de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa, 2020	Educación virtual	Materiales didácticos Calidad de tecnología Recursos de aprendizaje Orientación del tutor Apoyo flexibilidad consultas virtuales Orientación Apoyo Respuesta oportuna Personalización Formación de competencias Modalidad de estudio	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Nivel: Correlacional Diseño: No experimental
	PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS			
	¿Cuál es la relación que existe entre la educación virtual y la calidad de la institución según los estudiantes de Post Grado de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa, 2020?	Identificar la relación que existe entre la educación virtual y la calidad de la institución según los estudiantes de Post Grado de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa, 2020.	Identificar la relación que existe entre la educación virtual y la calidad de la institución según los estudiantes de Post Grado de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa, 2020.	Identificar la relación que existe entre la educación virtual y la expectativa del estudiante de Post Grado de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa, 2020.		
	¿Cuál es la relación que existe entre la educación virtual y la expectativa del estudiante de Post Grado de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa, 2020?	Identificar la relación que existe entre la educación virtual y la expectativa del estudiante de Post Grado de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa, 2020.	Identificar la relación que existe entre la educación virtual y la docencia según los estudiantes de Post Grado de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa, 2020.	Identificar la relación que existe entre la educación virtual y la docencia según los estudiantes de Post Grado de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa, 2020.	Satisfacción del estudiante	Infraestructura. Servicios de apoyo. Entorno propicio. Tecnologías de la comunicación. Foros calificados Trabajo aplicativo Nuevos formatos virtuales Preguntas al tutor Capacitación. Habilidades para interactuar Observaciones al tutorías alcanzadas

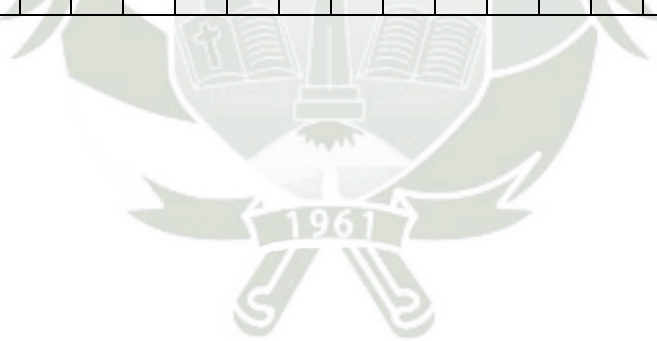
Matriz de datos

ID	Marca temporal	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
1	10/22/2020 12:18:08	3	3	4	3	5	4	3	4	3	3	3	3	10	12	13	6	41	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	11	12	9	32	
2	10/22/2020 12:30:03	3	2	4	3	1	3	3	2	2	3	3	2	9	7	10	5	31	2	2	3	2	3	2	2	4	4	4	3	9	11	11	31
3	10/22/2020 12:33:28	4	4	3	3	5	4	3	4	4	4	4	5	11	12	15	9	47	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	15	15	10	40
4	10/22/2020 12:35:18	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	12	12	15	9	48	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	15	15	8	38
5	10/22/2020 12:35:19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	16	8	48	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	16	15	14	45
6	10/22/2020 12:37:29	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14	12	16	8	50	5	5	5	3	3	3	4	4	5	5	5	18	14	15	47
7	10/22/2020 12:38:25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	16	8	48	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	15	16	13	44
8	10/22/2020 12:49:01	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	15	15	18	8	56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	20	20	14	54
9	10/22/2020 12:49:45	2	4	2	3	2	3	1	5	4	3	1	1	8	8	13	2	31	4	5	5	2	1	1	3	1	1	1	4	16	6	6	28
10	10/22/2020 12:59:08	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	11	12	15	7	45	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	14	14	11	39
11	10/22/2020 12:59:56	1	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	6	12	15	6	39	3	1	2	4	3	4	4	4	2	4	4	10	15	10	35
12	10/22/2020 14:07:41	2	2	3	2	4	4	2	2	4	2	3	2	7	10	10	5	32	2	2	4	2	4	4	2	4	3	4	3	10	14	10	34
13	10/22/2020 14:28:01	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	15	15	20	10	60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20	15	55
14	10/22/2020 14:47:33	2	4	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	9	9	12	7	37	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	12	14	9	35
15	10/22/2020 15:16:03	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	3	4	7	8	8	7	30	3	2	4	1	3	3	3	2	2	2	4	10	11	8	29
16	10/22/2020 15:51:32	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	12	8	12	8	40	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	15	14	9	38
17	10/22/2020 16:07:11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	16	8	48	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17	16	12	45
18	10/22/2020 16:13:09	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	11	9	12	9	41	4	2	4	3	4	5	4	3	3	4	3	13	16	10	39
19	10/22/2020 16:15:33	3	3	3	4	4	5	4	4	5	4	2	2	9	13	17	4	43	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	14	14	12	40
20	10/22/2020 16:15:41	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	12	12	16	7	47	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	5	15	18	14	47
21	10/22/2020 16:18:09	3	3	2	2	4	4	3	4	4	3	2	2	8	10	14	4	36	3	4	3	3	2	2	2	4	3	3	3	13	10	9	32
22	10/22/2020 16:32:53	3	3	4	2	2	3	3	2	2	2	2	3	10	7	9	5	31	4	4	3	3	2	2	2	1	2	2	2	14	7	6	27
23	10/22/2020 16:37:10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	9	9	12	6	36	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	15	12	6	33
24	10/22/2020 16:42:31	3	4	5	2	3	4	4	4	4	4	5	5	12	9	16	10	47	5	5	4	3	1	3	4	2	4	4	2	17	10	10	37
25	10/22/2020 16:47:45	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	10	10	16	8	44	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14	16	12	42
26	10/22/2020 18:33:31	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	11	13	15	8	47	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	16	16	11	43
27	10/22/2020 18:45:40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	12	12	16	7	47	3	2	4	1	4	4	3	4	1	3	4	10	15	8	33
28	10/22/2020 18:48:38	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	9	12	16	8	45	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	15	16	12	43

29	10/22/2020 19:45:47	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	9	9	14	8	40	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	15	16	11	42	
30	10/22/2020 21:16:43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	16	8	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	16	12	44	
31	10/22/2020 22:24:48	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	12	10	15	8	45	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15	16	12	43	
32	10/22/2020 22:52:37	4	3	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	12	11	14	6	43	4	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	16	14	11	41	
33	10/23/2020 7:08:33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	16	8	48	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	12	16	12	40	
34	10/23/2020 10:01:32	5	2	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	12	14	19	8	53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	16	16	14	46
35	10/23/2020 11:09:28	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	3	5	4	2	14	3	3	2	1	2	2	3	2	2	2	2	9	9	6	24	
36	10/23/2020 11:41:12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	16	8	48	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17	16	12	45	
37	10/23/2020 12:44:56	2	1	2	3	3	2	3	3	2	2	2	1	5	8	10	3	26	2	2	2	1	1	2	2	2	3	3	2	7	7	8	22	
38	10/23/2020 14:20:34	4	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	9	11	15	8	43	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	4	13	12	11	36	
39	10/23/2020 16:17:19	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	12	10	15	8	45	4	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	13	12	11	36	
40	10/23/2020 23:40:20	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	13	13	17	9	52	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	19	17	12	48	
41	10/24/2020 1:19:15	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	12	13	18	8	51	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	14	15	12	41		
42	10/24/2020 5:36:47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	16	8	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	16	12	44		
43	10/24/2020 7:16:43	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	11	11	15	8	45	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	14	15	12	41	
44	10/24/2020 8:29:31	3	4	5	4	5	5	4	5	4	3	3	4	12	14	16	7	49	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	13	13	9	35	
45	10/24/2020 8:42:29	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	12	11	16	8	47	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	16	15	12	43		
46	10/24/2020 14:57:45	4	4	5	2	1	3	2	2	2	2	4	4	13	6	8	8	35	3	4	3	3	2	4	4	2	4	4	13	12	12	37		
47	10/24/2020 17:06:06	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	16	8	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	16	12	44		
48	10/24/2020 20:53:10	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	9	11	16	4	40	4	4	4	3	1	4	3	4	4	4	3	15	12	11	38	
49	10/25/2020 9:15:34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	16	8	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	16	12	44		
50	10/25/2020 10:40:24	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	14	14	18	10	56	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	19	19	15	53	
51	10/26/2020 19:06:41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	12	12	16	6	46	3	2	3	3	2	2	2	2	4	4	4	11	8	12	31	
52	10/27/2020 19:55:32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	12	12	15	6	45	3	4	2	3	4	4	3	3	4	4	12	14	12	38		
53	10/28/2020 10:24:42	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	13	13	17	10	53	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	18	17	14	49	
54	10/28/2020 10:28:01	4	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	9	14	20	8	51	4	3	3	4	4	4	3	5	5	5	5	14	16	15	45	
55	10/28/2020 11:29:38	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	9	12	15	8	44	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	14	16	14	44	
56	10/28/2020 17:23:53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	16	8	48	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	16	15	13	44	
57	10/28/2020 22:00:04	4	2	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	10	12	16	8	46	3	2	3	3	4	5	4	4	4	4	11	17	12	40		
58	10/30/2020 18:10:58	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	9	10	14	7	40	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	15	14	9	38	
59	10/30/2020 18:16:16	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10	12	16	8	46	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	19	15	11	45	
60	10/30/2020 18:34:07	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	12	13	17	9	51	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	17	16	12	45		

61	10/30/2020 18:57:46	2	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	8	12	16	8	44	4	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	15	15	11	41
62	10/30/2020 20:19:12	4	5	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	12	13	19	8	52	4	5	4	5	3	5	4	4	3	4	3	18	16	10	44
63	10/30/2020 20:42:37	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	11	13	16	6	46	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	19	16	12	47
64	10/31/2020 10:13:41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	15	15	20	10	60	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	17	20	15	52
65	10/31/2020 10:13:56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	16	8	48	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	13	16	12	41
66	10/31/2020 10:14:44	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11	12	16	8	47	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	14	16	12	42
67	10/31/2020 10:14:47	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	8	7	8	4	27	3	3	2	2	1	1	2	4	3	4	3	10	8	10	28
68	10/31/2020 10:14:57	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	11	14	18	8	51	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	16	15	12	43
69	10/31/2020 10:15:51	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	9	11	15	7	42	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	14	14	10	38
70	10/31/2020 10:15:53	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	12	12	12	8	44	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	14	15	12	41
71	10/31/2020 10:17:28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	15	15	20	10	60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20	15	55
72	10/31/2020 10:17:43	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	12	11	15	8	46	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	17	15	12	44
73	10/31/2020 10:20:04	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	8	12	16	7	43	4	5	2	1	3	4	3	4	3	4	4	12	14	11	37
74	10/31/2020 10:21:25	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	12	11	13	8	44	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	15	14	12	41
75	10/31/2020 10:29:27	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	13	11	17	10	51	5	4	3	4	1	4	5	5	3	5	4	16	15	12	43
76	10/31/2020 11:06:11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	16	8	48	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	10	16	12	38
77	10/31/2020 11:49:39	3	2	3	2	1	2	3	3	2	2	2	2	8	5	10	4	27	3	2	2	4	1	3	1	2	2	2	3	11	7	7	25
78	10/31/2020 13:39:02	3	3	4	3	4	3	3	4	3	1	1	3	10	10	11	4	35	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	16	16	11	43
79	10/31/2020 16:22:00	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	15	15	20	10	60	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	18	20	15	53
80	10/31/2020 16:24:07	4	3	4	3	3	3	3	4	4	2	4	4	11	9	13	8	41	2	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3	12	14	11	37
81	10/31/2020 16:25:15	3	3	2	3	3	3	3	4	2	2	3	4	8	9	11	7	35	4	5	3	3	3	3	4	1	4	2	2	15	11	8	34
82	10/31/2020 16:25:36	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	14	15	20	7	56	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	19	19	15	53
83	10/31/2020 16:27:36	1	1	1	5	5	5	5	5	2	5	5	5	3	15	17	10	45	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	16	12	46
84	10/31/2020 16:38:16	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	9	10	12	6	37	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	14	15	11	40
85	10/31/2020 16:40:36	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	11	10	16	8	45	3	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	15	15	9	39
86	10/31/2020 18:02:33	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	9	10	10	4	33	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	12	9	25
87	10/31/2020 18:18:25	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10	12	16	8	46	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	11	14	12	37
88	11/8/2020 18:23:02	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	12	12	15	6	45	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	16	17	12	45
89	11/11/2020 11:35:35	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	7	9	11	6	33	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	11	12	11	34
90	11/15/2020 22:55:33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	16	8	48	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	17	17	15	49
91	11/19/2020 15:13:08	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	9	7	11	4	31	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	16	12	9	37
92	11/21/2020 16:33:03	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	15	13	18	8	54	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	19	16	13	48

93	11/21/2020 16:33:20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	15	15	20	10	60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20	15	55
94	11/21/2020 16:34:29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	12	12	16	7	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	16	12	44
95	11/21/2020 16:35:06	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	15	13	16	8	52	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	20	17	13	50
96	11/21/2020 16:35:40	3	1	2	2	4	3	4	4	3	3	2	2	6	9	14	4	33	4	5	4	1	2	3	2	4	5	3	3	14	11	11	36
97	11/21/2020 16:35:58	3	4	4	3	4	2	4	4	4	3	3	3	11	9	15	6	41	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	14	16	12	42
98	11/21/2020 16:37:12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	12	12	16	7	47	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	15	13	12	40
99	11/21/2020 16:37:19	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	14	15	19	10	58	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	20	19	15	54
100	11/21/2020 16:37:23	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	11	13	16	6	46	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	15	15	12	42
101	11/21/2020 16:37:25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	16	8	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	16	12	44
102	11/21/2020 16:37:28	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	11	12	15	7	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	16	12	44
103	11/21/2020 16:37:35	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	15	14	16	8	53	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	19	18	12	49
104	11/21/2020 16:38:13	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	9	11	12	6	38	3	3	3	1	2	4	3	2	4	3	3	10	11	10	31
105	11/21/2020 16:38:19	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	8	10	16	7	41	4	3	5	2	3	3	3	4	5	5	4	14	13	14	41
106	11/21/2020 16:38:31	4	2	4	2	2	2	4	3	3	3	3	4	10	6	13	7	36	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	13	12	12	37
107	11/21/2020 16:38:52	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	12	14	15	8	49	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	19	17	15	51
108	11/21/2020 16:40:06	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	14	14	20	9	57	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	17	17	15	49
109	11/21/2020 16:40:41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	4	2	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	3	11



Leyenda:

1	1 Cree usted que los materiales empleados en sus cursos virtuales son didácticos
2	2 La calidad de tecnología empleada en el instituto es el más adecuado para su enseñanza.
3	3 Los recursos de aprendizaje (pdf y presentaciones animadas) publicados en el espacio del aula virtual fueron útiles.
4	4 Recibe orientación del tutor dinamizador para planificar sus tareas virtuales.
5	5 El tiempo para las actividades dejadas en el curso virtual se maneja con flexibilidad.
6	6 Mis consultas fueron contestadas oportunamente por el Dinamizador del curso
7	7 Existe una orientación apropiada por parte de sus tutores en sus cursos virtuales.
8	8 Sus tutores lo apoyan oportunamente cuando existe alguna inquietud de su curso virtual.
9	9 Ante cualquier inconveniente en su curso virtual, su tutor docente le da una respuesta oportuna
10	10 La orientación didáctica del curso virtual suele ser personalizada cuando se solicita al tutor.
11	11 El curso virtual contribuye a la formación de competencias en los alumnos.
12	12 La educación virtual es una modalidad de estudio que permite alcanzar los objetivos del curso.
13	Recursos de aprendizaje
14	Acompañamiento virtual
15	Colaboración virtual
16	Competencia
17	Educación Virtual
18	1 El aula virtual fue amigable para desarrollar mis estudios.
19	2 El Aula virtual estuvo disponible cuando quise acceder a ella.
20	3 Los estudiantes pueden desarrollar las actividades dentro de un entorno propicio.
21	4 La institución mantiene una comunicación acorde a las necesidades del estudiante.
22	5 Los Foros Calificados resultaron útiles para su aprendizaje.
23	6 El Trabajo Aplicativo resultó útil para su aprendizaje
24	7 Los estudiantes logran aprender mediante los nuevos formatos de educación virtual
25	8 Los estudiantes se sienten cómodos al hacer preguntas al tutor dinamizador del curso.
26	9 Los tutores docentes se encuentran correctamente preparado para el desarrollo del curso virtual.
27	10 Los tutores docentes muestran habilidades para interactuar con los alumnos.
28	11 Las observaciones realizadas por el Tutor Docente a mis participaciones fueron claras y útiles
29	Calidad de la Institución.
30	Expectativas del estudiante
31	Docencia
32	Satisfacción del estudiante.

Técnicas estadísticas aplicadas

Interpretación de Alfa de Cronbach

Nivel	Valor de Alfa de Cronbach
Excelente]0.9 - 1]
Muy bueno]0.7 - 0.9]
Bueno]0.5 - 0.7]
Regular]0.3 - 0.5]
Deficiente	0 - 0.3]

Tuapanta, J., Duque, M., & Mena, A. (2017). *Alfa de Cronbach para validar un cuestionario del uso de las TIC en docentes universitarios*. *Revista mktDescubre*(10), 37-48. p.41.

Interpretación de coeficiente de correlación

Valor	Interpretación
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable.
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil.
-0.10	Correlación negativa muy débil.
0	No existe correlación alguna entre las variables.
0.1	Correlación positiva muy débil.
0.25	Correlación positiva débil.
0.5	Correlación positiva media.
0.75	Correlación positiva considerable.
0.9	Correlación positiva muy fuerte.
1	Correlación positiva perfecta

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México D.F.: Mc Graw Hill Education. p.305.

H0: los datos tienen una distribución normal

H1: los datos no tienen una distribución normal

Tabla 1:

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnova – Educación virtual

	Estadístico	gl	p value
Ítem 1	0.283	110	0.000
Ítem 2	0.280	110	0.000
Ítem 3	0.296	110	0.000
Ítem 4	0.310	110	0.000
Ítem 5	0.333	110	0.000
Ítem 6	0.289	110	0.000
Ítem 7	0.300	110	0.000
Ítem 8	0.372	110	0.000
Ítem 9	0.362	110	0.000
Ítem 10	0.277	110	0.000
Ítem 11	0.332	110	0.000
Ítem 12	0.307	110	0.000
Recursos de aprendizaje	0.186	110	0.000
Acompañamiento virtual	0.216	110	0.000
Colaboración virtual	0.218	110	0.000
Competencia	0.250	110	0.000
Educación Virtual	0.141	110	0.000

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnova – Satisfacción del estudiante

	Estadístico	gl	p value
Ítem 1	0.272	110	0.000
Ítem 2	0.290	110	0.000
Ítem 3	0.275	110	0.000
Ítem 4	0.210	110	0.000
Ítem 5	0.274	110	0.000
Ítem 6	0.323	110	0.000
Ítem 7	0.332	110	0.000
Ítem 8	0.336	110	0.000
Ítem 9	0.302	110	0.000
Ítem 10	0.327	110	0.000
Ítem 11	0.309	110	0.000
Calidad de la Institución.	0.134	110	0.000
Expectativas del estudiante	0.177	110	0.000
Docencia	0.184	110	0.000
Satisfacción del estudiante.	0.087	110	0.040

Al 99% de nivel de confianza, valor de p value inferior a 0.05. Por lo tanto, se rechaza H_0 y se acepta H_1 los datos no tienen una distribución normal.

Tablas descriptivas por ítems – Educación virtual

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		De acuerdo / totalmente de acuerdo	
			N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Recursos de aprendizaje	Materiales didácticos	1 Cree usted que los materiales empleados en sus cursos virtuales son didácticos	4	4%	8	7%	32	29%	54	49%	12	11%	66	60%
	Calidad de tecnología	2 La calidad de tecnología empleada en el instituto es el más adecuado para su enseñanza.	6	5%	13	12%	25	23%	51	46%	15	14%	66	60%
	Recursos de aprendizaje	3 Los recursos de aprendizaje (pdf y presentaciones animadas) publicados en el espacio	3	3%	7	6%	24	22%	56	51%	20	18%	76	69%
Acompañamiento virtual	Orientación del tutor	4 Recibe orientación del tutor dinamizador para planificar sus tareas virtuales.	2	2%	12	11%	26	24%	58	53%	12	11%	70	64%
	Flexibilidad	5 El tiempo para las actividades dejadas en el curso virtual se maneja con flexibilidad.	4	4%	8	7%	15	14%	61	55%	22	20%	83	75%
	Consultas virtuales	6 Mis consultas fueron contestadas oportunamente por el Dinamizador del curso	1	1%	8	7%	20	18%	55	50%	26	24%	81	74%
Colaboración virtual	Orientación	7 Existe una orientación apropiada por parte de sus tutores en sus cursos virtuales.	3	3%	5	5%	28	25%	58	53%	16	15%	74	67%
	Apoyo	8 Sus tutores lo apoyan oportunamente cuando existe alguna inquietud de su curso virtual.	2	2%	6	5%	14	13%	72	65%	16	15%	88	80%
	Respuesta oportuna	9 Ante cualquier inconveniente en su curso virtual, su tutor docente le da una respuesta oportuna	2	2%	10	9%	15	14%	68	62%	15	14%	83	75%
	Personalización	10 La orientación didáctica del curso virtual suele ser personalizada cuando se solicita al tutor.	3	3%	11	10%	29	26%	52	47%	15	14%	67	61%
Competencia	Formación de competencias	11 El curso virtual contribuye a la formación de competencias en los alumnos.	4	4%	10	9%	22	20%	62	56%	12	11%	74	67%
	Modalidad de estudio	12 La educación virtual es una modalidad de estudio que permite alcanzar los objetivos del curso.	4	4%	12	11%	21	19%	56	51%	17	15%	73	66%

Tablas descriptivas por ítems – Satisfacción del estudiante

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		De acuerdo / totalmente de acuerdo	
			N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Calidad de la Institución.	Instalaciones e Infraestructura.	1El aula virtual fue amigable para desarrollar mis estudios.	2	2%	5	5%	29	26%	53	48%	21	19%	74	67%
	Servicios de apoyo.	2El Aula virtual estuvo disponible cuando quise acceder a ella.	3	3%	12	11%	15	14%	50	45%	30	27%	80	73%
	Entorno propicio.	3Los estudiantes pueden desarrollar las actividades dentro de un entorno propicio.	2	2%	7	6%	29	26%	53	48%	19	17%	72	65%
	Tecnologías de la comunicación.	4La institución mantiene una comunicación acorde a las necesidades del estudiante.	9	8%	10	9%	39	35%	40	36%	12	11%	52	47%
Expectativas del estudiante	Foros calificados	5Los Foros Calificados resultaron útiles para su aprendizaje.	8	7%	7	6%	33	30%	52	47%	10	9%	62	56%
	Trabajo aplicativo	6El Trabajo Aplicativo resultó útil para su aprendizaje	3	3%	6	5%	25	23%	62	56%	14	13%	76	69%
	Nuevos formatos virtuales	7Los estudiantes logran aprender mediante los nuevos formatos de educación virtual	2	2%	9	8%	25	23%	63	57%	11	10%	74	67%
	Preguntas al tutor	8Los estudiantes se sienten cómodos al hacer preguntas al tutor dinamizador del curso.	4	4%	9	8%	17	15%	62	56%	18	16%	80	73%
Docencia	Capacitación.	9Los tutores docentes se encuentran correctamente preparado para el desarrollo del curso virtual.	3	3%	7	6%	23	21%	57	52%	20	18%	77	70%
	Habilidades para interactuar	10Los tutores docentes muestran habilidades para interactuar con los alumnos.	2	2%	6	5%	18	16%	63	57%	21	19%	84	76%
	Observaciones al tutor	11Las observaciones realizadas por el Tutor Docente a mis participaciones fueron claras y útiles	1	1%	7	6%	22	20%	60	55%	20	18%	80	73%





COMITÉ DE ÉTICA INSTITUCIONAL DE INVESTIGACIÓN UCSM

DICTAMEN COMITÉ DE ÉTICA DE INVESTIGACIÓN UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Arequipa, 23 octubre 2020

Señor
Figueroa, Banda Rufo Alberto
Presente

De mi especial consideración

Me dirijo a usted para hacerle llegar el resultado de la evaluación del proyecto de investigación y dictamen del Comité Institucional de Ética de Investigación.

El proyecto de tesis de Maestría en Educación Superior denominado "RELACIÓN ENTRE LA EDUCACIÓN VIRTUAL Y LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE EN LOS CURSOS VIRTUALES DEL POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA – AREQUIPA 2020", ha sido presentado por el investigador Figueroa, Banda Rufo Alberto.

A. DISEÑO:

En cuanto al diseño, se trata de un estudio transversal, relacional, explicativo.

B. OBJETIVO:

Identificar la relación entre educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del postgrado de la Universidad Católica de Santa María 2020

C. SUJETOS DE ESTUDIO:

Estudiantes de Post grado de Maestrías y Doctorados de Primero y Segundo año de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa





COMITÉ DE ÉTICA INSTITUCIONAL DE INVESTIGACIÓN UCSM

D. TÉCNICAS DE ESTUDIO:

Entrevista en su modalidad cuestionario virtual validada en anterior estudio (Satisfacción del Estudiante, Valdez, 2017)

E. PROTECCIÓN DE LOS SUJETOS DE ESTUDIO

Se solicitará la participación voluntaria, anónima de los estudiantes de postgrado.

F. PROCEDIMIENTOS:

Los procedimientos no representan riesgos para los participantes

G. DICTAMEN:



**DICTAMEN
FAVORABLE
191 - 2020**



Agueda Muñoz del Carpio Toia
Comité Institucional de Ética de la
Investigación UCSM

Cualquier duda comunicarse a: comiteeticainvestigacionucsm@gmail.com